

## Evaluasi Dampak Inovasi E-Samsat Delivery Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB

Lalu Rizaldi Tri Atmaja<sup>1</sup>

Email: [a0c022029@student.unram.ac.id](mailto:a0c022029@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup> DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

Elin Erlina Sasanti<sup>2</sup>

Email: [elinerlina@unram.ac.id](mailto:elinerlina@unram.ac.id)

<sup>2</sup> DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Laporan magang ini bertujuan untuk mengukur kontribusi program e- Samsat Delivery terhadap pendapatan asli daerah (PAD), menganalisis efektivitas inovasi layanan e-Samsat Delivery, serta menilai dampak inovasi e- Samsat Delivery terhadap efisiensi operasional Badan Pengelolaan Pendapatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program e-Samsat Delivery belum memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan Pendapatan asli daerah dari penerimaan PKB. Namun inovasi ini efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat, mengurangi tingkat keterlambatan pembayaran pajak, serta meningkatkan efisiensi operasional Bappenda, baik dari sisi waktu maupun sumber daya yang digunakan. Dengan demikian, implementasi layanan e-Samsat Delivery dapat dijadikan model inovasi yang mendukung peningkatan kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** e-Samsat Delivery, Pajak Kendaraan Bermotor, efektivitas, efisiensi, inovasi layanan publik.

### ABSTRACT

*This internship report aims to measure the contribution of the e-Samsat Delivery program to regional original revenue (PAD), analyze the effectiveness of the e-Samsat Delivery service innovation, and assess its impact on the operational efficiency of the Revenue Management Agency. The research results show that the e-Samsat Delivery program has not yet made a significant contribution to the increase in regional original revenue from motor vehicle tax (PKB) receipts. However, this innovation has proven effective in improving service accessibility for the public, reducing delays in tax payments, and enhancing the operational efficiency of the Revenue Management Agency in terms of both time and resource utilization. Therefore, the implementation of the e-Samsat Delivery service can serve as an innovative model that supports improved government performance in delivering public services that are efficient, transparent, and responsive to the needs of society.*

**Keywords:** e-Samsat Delivery, Motor Vehicle Tax, Effectiveness, Efficiency, Public Service Innovation

### PENDAHULUAN

Program MBKM (Merdeka Belajar Kampus Merdeka) adalah salah satu kebijakan yang diluncurkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, Nadiem Makarim. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan fleksibilitas dan kebebasan bagi mahasiswa dalam mengeksplorasi dan mengembangkan potensi mereka melalui pengalaman belajar di luar kelas.

Program magang MBKM di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan berbagai instansi, baik di sektor swasta maupun publik. Selain itu, mahasiswa juga diberikan kebebasan untuk mencari instansi yang sesuai untuk membangun kerja sama sendiri, yang diharapkan akan menjadi mitra kampus dalam pelaksanaan program MBKM di masa mendatang.

Program MBKM ini dirancang untuk dilaksanakan selama kurang lebih 4 bulan, dengan ketentuan bahwa mahasiswa akan diseleksi berdasarkan lokasi dan jenis tempat magang yang diinginkan, mencakup perusahaan swasta, lembaga pemerintah, maupun lembaga non-pemerintah. Dalam konteks ini, penulis memutuskan untuk melaksanakan program magang di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Nusa Tenggara Barat, sebuah lembaga pemerintah yang berperan penting dalam pengelolaan pendapatan daerah.

Bappenda Provinsi NTB sebagai SKPD dibentuk berdasarkan peraturan daerah nomor 11 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi Nusa Tenggara Barat, serta peraturan gubernur Nusa Tenggara Barat nomor 51 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja badan-badan daerah provinsi Nusa Tenggara Barat.

Sesuai pergub nomor 51 tahun 2016 tugas Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Keuangan.

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi NTB yang dibentuk dengan Perda 11 Tahun 2016 merupakan tindak lanjut perubahan UU Nomor 32 Tahun 2004 menjadi UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam kaitan ini maka organisasi Bappenda merupakan kelanjutan dari organisasi perangkat daerah sebelumnya yakni Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) yang dibentuk dengan Perda 7 Tahun 2008.

Tugas utama BAPPENDA meliputi pengelolaan dan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari pajak daerah, retribusi daerah, serta sumber pendapatan sah lainnya. Penerimaan asli daerah ini sangat penting sebagai salah satu sumber pembiayaan bagi pemerintah daerah dan pembangunan daerah.

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 menetapkan bahwa penerimaan asli daerah harus berasal dari sumber- sumber dalam daerah tersebut. Hal ini memberikan keleluasaan kepada daerah untuk melaksanakan otonomi daerah dan mengimplementasikan asas desentralisasi. Oleh karena itu, peran Bappenda sangat penting dalam meningkatkan penerimaan asli daerah, yang berfungsi untuk menunjang pembangunan daerah secara keseluruhan.

Dalam menghadapi tantangan dan perubahan, terutama di tengah situasi pandemi COVID-19, Bappenda Nusa Tenggara Barat telah berinovasi dengan meluncurkan layanan E-Samsat Delivery. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan, yang sangat penting bagi peningkatan penerimaan asli daerah. Di masa pandemi, ketika layanan konvensional mengalami banyak kendala, E-Samsat Delivery hadir sebagai solusi yang efektif.

Aplikasi E-Samsat Delivery, yang dapat diunduh melalui Google Play Store, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan secara online tanpa harus mengantri. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat meningkat. Inovasi ini tidak hanya relevan dalam konteks pandemi, tetapi juga sejalan dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi yang terus melaju pesat.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Secara umum, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh individu atau badan. Pajak ini merupakan bagian dari pajak daerah yang dikelola oleh pemerintah provinsi, bertujuan untuk mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta pembiayaan pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik. Objek pajaknya meliputi semua jenis kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan umum.

Munawir (2010), "Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah provinsi sebagai bentuk kontribusi wajib masyarakat pemilik kendaraan untuk mendukung pembangunan daerah"

Mardiasmo (2018) menyatakan bahwa, "Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek pajak ini meliputi kendaraan bermotor roda dua, roda empat, atau lebih yang beroperasi di jalan umum"

Zainuddin dan Susanto (2012) berpendapat bahwa, "PKB adalah pajak yang dikenakan kepada individu atau badan atas kepemilikan kendaraan bermotor yang digunakan di jalan raya, di mana pajak ini bertujuan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)"

Halim (2012) menyatakan bahwa, PKB termasuk pajak yang bersifat wajib berdasarkan peraturan hukum daerah, yang diberikan kepada pemilik kendaraan bermotor sebagai sumber pembiayaan pelayanan publik"

### **Karakteristik Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki beberapa karakteristik penting yang berperan dalam pembangunan dan pengelolaan keuangan daerah. Beberapa karakteristik tersebut antara lain:

1. Mendukung kemajuan daerah  
PKB berfungsi sebagai sumber pendapatan utama bagi penerimaan PAD untuk menjalankan program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dengan adanya PAD yang memadai, daerah dapat melakukan pembangunan infrastruktur, menyediakan layanan publik yang lebih baik, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.
2. Dipungut Berdasarkan Peraturan Daerah yang Sesuai Dengan Perundang-undangan  
Setiap pemungutan pajak kendaraan bermotor harus didasarkan pada landasan hukum yang sah. PKB dipungut sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Gubernur (Pergub), yang harus konsisten dengan undang-undang yang berlaku di tingkat nasional.
3. Bersifat Memaksa  
PKB bersifat wajib berdasarkan undang-undang, sehingga setiap pemilik kendaraan bermotor harus membayar pajak ini untuk mendukung pendapatan daerah.

### **Manfaat Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor memberikan manfaat yang signifikan bagi daerah dalam mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Beberapa manfaat utama PKB antara lain:

1. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)  
PKB menjadi salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan daerah, seperti infrastruktur jalan dan fasilitas umum lainnya.
2. Mendukung Pembangunan Infrastruktur

Dana dari PKB digunakan untuk perbaikan dan pembangunan jalan, transportasi umum, dan sarana pendukung lainnya.

3. Meningkatkan Kesadaran Hukum

Pembayaran PKB mendorong kepatuhan masyarakat terhadap peraturan pajak.

**E-Samsat Delivery**

E-Samsat delivery adalah salah satu Pelayanan publik yang dimana rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik semakin kompleks, terutama dengan adanya pandemi Covid-19. Situasi ini telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan pemerintah dan mengakses layanan. Munculnya kebutuhan untuk menjaga jarak fisik dan membatasi kerumunan memaksa pemerintah untuk beradaptasi dengan cepat. Oleh karena itu, perlu adanya kebijakan-kebijakan terobosan dan inovatif untuk mengatasi permasalahan ini.

Di era new normal, penting untuk menerapkan pendekatan berbasis digital dalam pelayanan publik. Digitalisasi layanan dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan efisiensi, dan memudahkan akses bagi masyarakat. Misalnya, aplikasi layanan masyarakat yang memungkinkan warga untuk mengakses informasi dan mengajukan permohonan secara online tanpa harus datang ke kantor pemerintahan.

E-Samsat Delivery adalah layanan inovatif yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan praktis. Dalam layanan ini, petugas akan menjemput dan mengantar kembali Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Notis Pajak kepada wajib pajak di lokasi yang telah disepakati.

Layanan E-Samsat Delivery diciptakan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan tanpa perlu meluangkan waktu untuk mengunjungi kantor Samsat. Dengan sistem ini, petugas akan langsung menuju rumah atau lokasi wajib pajak, sehingga mereka yang memiliki kesibukan tinggi tidak perlu bingung mencari waktu untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan.

Inovasi ini merupakan salah satu langkah signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik, terutama dalam konteks pandemi COVID-19, di mana interaksi fisik harus diminimalisir. Selain itu, E-Samsat Delivery juga berfungsi untuk mengurangi praktik calo yang marak terjadi, yang seringkali menjadi penghambat dalam proses pelayanan. Dengan memanfaatkan layanan ini, masyarakat dapat lebih yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang transparan dan terjamin.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah hasil dari upaya terus-menerus untuk meningkatkan inovasi serta kualitas layanan itu sendiri. Setiap instansi atau organisasi pemerintah daerah diharapkan dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, agar pelayanan yang diberikan semakin relevan dan efektif.

**Manfaat E-Samsat Delivery**

1. Kemudahan Akses

Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus datang ke kantor Samsat.

2. Efisiensi Waktu

Mengurangi antrean panjang dan mempersingkat proses administrasi.

3. Transparansi dan Keamanan

Proses transaksi yang lebih transparan dan aman bagi masyarakat.

4. Peningkatan Penerimaan Asli Daerah

Mempercepat pemungutan pajak kendaraan, dengan begitu dapat meningkatkan pendapatan daerah.

## Evaluasi

Evaluasi adalah proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menilai data atau informasi guna menentukan efektivitas, efisiensi, atau hasil dari suatu kegiatan atau program. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang keberhasilan, kekurangan, serta dampak dari suatu kebijakan atau kegiatan, yang kemudian digunakan untuk perbaikan di masa mendatang. Evaluasi biasanya melibatkan pengukuran terhadap kinerja dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Fruchey (1973) mendefinisikan evaluasi sebagai rangkaian kegiatan mulai dari pengumpulan informasi, penetapan kriteria, penilaian, hingga menarik kesimpulan dan pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan.

Norman E. Gronlund (1976) menyatakan bahwa evaluasi adalah proses sistematis untuk menentukan sejauh mana tujuan pengajaran telah tercapai.

William A. Mehrens dan Irlin J. Lehmann (1978) menyebut evaluasi sebagai proses perencanaan dan pengumpulan informasi untuk membantu pengambilan keputusan dalam suatu program.

Suharsimi Arikunto (2003) mengartikan evaluasi sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan program pendidikan.

## Karakteristik Evaluasi

### 1. Sistematis

Evaluasi dilakukan secara terstruktur dan terencana, dengan langkah-langkah yang jelas untuk mengumpulkan data, menganalisisnya, dan membuat keputusan berdasarkan temuan tersebut.

### 2. Mempunyai tujuan yang jelas

Evaluasi dilakukan dengan tujuan tertentu, seperti untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan dampak suatu program, kebijakan, atau kegiatan. Tujuan ini menjadi acuan utama dalam proses evaluasi.

### 3. Menggunakan kriteria standar

Evaluasi didasarkan pada kriteria dan standar yang telah ditentukan sebelumnya, untuk menilai apakah hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

### 4. Melibatkan pengumpulan data

Dalam evaluasi, penting untuk mengumpulkan data yang relevan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang program atau kebijakan yang dievaluasi.

### 5. Melibatkan analisis

Evaluasi tidak hanya berhenti pada pengumpulan data, tetapi juga melibatkan analisis yang mendalam dan interpretasi terhadap data yang diperoleh untuk menarik kesimpulan yang objektif.

### 6. Berorientasi pada perbaikan

Evaluasi bertujuan untuk memberikan informasi yang dapat digunakan untuk perbaikan program atau kebijakan di masa depan, memastikan bahwa keputusan yang diambil dapat memperbaiki pelaksanaan program.

## Manfaat Evaluasi

### 1. Menilai efektifitas program

Evaluasi membantu untuk mengukur sejauh mana suatu program atau kebijakan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga dapat mengetahui keberhasilan atau kegagalan program tersebut.

### 2. Meningkatkan kinerja

Dengan informasi yang diperoleh melalui evaluasi, pihak yang terlibat dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, meningkatkan proses, dan mengambil tindakan korektif untuk meningkatkan kinerja di masa mendatang.

3. Pengambilan keputusan yang lebih baik  
Evaluasi menyediakan data dan informasi yang objektif yang dapat digunakan oleh pengambil keputusan untuk menentukan langkah selanjutnya, baik itu memperbaiki atau melanjutkan program.
4. Memberikan akuntabilitas  
Evaluasi meningkatkan akuntabilitas, karena para pemangku kepentingan dapat melihat secara jelas dampak dan hasil dari suatu kegiatan, serta mengetahui bagaimana penggunaan anggaran dan sumber daya dilakukan.
5. Perencanaan masa depan  
Berdasarkan hasil evaluasi, perencanaan untuk program berikutnya dapat lebih matang dan lebih baik, dengan memanfaatkan pelajaran yang dipetik dari pelaksanaan program sebelumnya.

## **METODE**

Penulisan ini disusun dengan pendekatan deskriptif naratif yaitu metode analisis yang berfokus pada penggambaran objek berdasarkan narasi atau cerita yang dibentuk dari pengalaman subjek atau penulis. Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 90 hari di mulai tanggal 26 Agustus 2024 sampai 25 November 2024 di Kantor BAPPENDA Provinsi NTB. Hari kerja di kantor BAPPENDA di mulai hari Senin s/d Jumat. Dengan jam kerja untuk hari Senin sampai hari Kamis dimulai pukul 07.30 sampai pukul 16.00 WITA, sedangkan hari Jum'at sampai pukul 17.00 WITA.

Beberapa kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama menjalankan program magang di Kantor BAPPENDA Provinsi NTB yaitu:

1. Penulis memperkenalkan diri dengan kepala badan dan pegawai BAPPENDA Provinsi NTB, serta mengenal tugas-tugas dan tanggung jawab selama magang.
2. Penulis mengamati dan mempelajari alur kerja sistem e-Samsat Delivery, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, hingga pengantaran bukti pembayaran kepada wajib pajak.
3. Penulis membantu petugas dalam penginputan data penerimaan pajak kendaraan bermotor ke dalam sistem administrasi keuangan daerah.
4. Penulis melakukan pengumpulan dan analisis data terkait jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah implementasi program e-Samsat Delivery.
5. Penulis membantu bagian pelayanan dalam sosialisasi inovasi e-Samsat Delivery kepada masyarakat melalui brosur, media sosial, dan kegiatan lapangan.
6. Penulis mengikuti rapat internal dan diskusi evaluasi kinerja program e-Samsat Delivery, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi layanan.
7. Penulis membantu dalam penyusunan laporan evaluasi mengenai dampak inovasi e-Samsat Delivery terhadap peningkatan PAD dari sektor pajak kendaraan bermotor.
8. Penulis melakukan observasi terhadap kendala teknis dan administratif yang dihadapi petugas maupun wajib pajak dalam pelaksanaan program e-Samsat Delivery.
9. Penulis membantu verifikasi dan pengarsipan dokumen transaksi pajak serta bukti pengiriman layanan e-Samsat Delivery.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

E-Samsat Delivery merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dirancang oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Nusa Tenggara Barat untuk

mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Inovasi ini diluncurkan sebagai respons terhadap berbagai tantangan dalam sistem pembayaran pajak, seperti antrean panjang, kurangnya waktu bagi wajib pajak untuk datang ke kantor Samsat, serta pembatasan sosial akibat pandemi COVID-19.

Melalui layanan ini, masyarakat dapat membayar pajak secara daring, sementara dokumen seperti STNK dan bukti pembayaran diantarkan langsung ke lokasi wajib pajak. Hal ini memberikan alternatif yang lebih praktis dibandingkan metode pembayaran konvensional.

### Kontribusi terhadap Peningkatan Penerimaan PKN

Tabel 1. Realisasi E – Samsat Delivery

Tahun	Obyek	Nilai Pajak Kendaraan
2020	973	5.527.657.880
2021	1.694	6.448.656.080
2022	1.557	4.616.481.202
2023	2.777	9.431.978.797
2024	10.158	13.269.459.579
	17.159	39.294.233.538

Sumber: data diolah, 2024

Tabel 2. Realisasi PKB Keseluruhan

NO	UPTD	2022	2023	2024
1	Mataram	143.344.903.614	145.896.530.577	133.506.393
2	Gerung	64.593.005.615	70.041.383.473	68.303.354.146
3	Tanjung	21.284.801.349	24.907.432.652	26.475.797.834
4	Praya	73.244.705.561	79.580.104.228	78.104.822.545
5	Selong	84.996.843.783	90.336.910.583	86.629.054.643
6	Sumbawa	41.185.685.940	44.097.123.211	41.324.170.361
7	Taliwang	20.943.916.004	22.651.829.735	23.212.532.511
8	Dompu	16.120.038.934	17.585.771.650	16.358.222.965
9	Panda Bima	18.979.749.779	19.670.768.508	19.484.608.177
10	Raba Bima	28.068.275.337	28.951.373.545	27.670.238.478
TOTAL		512.761.925.916	543.719.228.162	521.069.195.444

Sumber: data diolah, 2024

Dari data tersebut pelayanan E – Samsat Delivery tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), akan tetapi terobosan untuk meningkatkan pelayanan publik sangat berdampak dari segi efektivitas dalam pelayanan publik dan juga efektive yang diterima oleh Bappenda sebagai penyedia pelayanan.

### Efektivitas Layanan e-Samsat Delivery

Tabel 3. Perbandingan Layanan Konvensional Dengan Layanan E-Samsat Delivery

Aspek	Layanan Konvensional	E-Samsat Delivery
Pendaftaran	Masyarakat harus datang Langsung ke kantor	Dilakukan secara online melalui aplikasi/situs



	Samsat	
Waktu Pelayanan	Bisa memakan waktu berjam-jam	Lebih cepat, cukup mengisi data secara daring
Pengambilan Dokumen	Dokumen seperti STNK atau notice harus diambil sendiri	Dokumen diantar langsung ke rumah pengguna
Efisiensi Biaya	Biaya transportasi tambahan untuk datang ke Samsat	Mengurangi biaya perjalanan
Kenyamanan	Harus antri di kantor	Dapat dilakukan dari rumah/di mana saja
Target Pengguna	Terbatas pada yang bisa datang ke kantor	Lebih luas, termasuk yang jauh dari Samsat

### **Dampak inovasi e-Samsat Delivery terhadap efisiensi operasional Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB**

Inovasi e-Samsat delivery memberikan dampak yang luas pada Bappenda NTB, mulai dari efisiensi operasional, penghematan biaya, peningkatan kepuasan masyarakat, hingga optimalisasi penerimaan pajak. Sistem ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan modern, sekaligus mendukung keberlanjutan pengelolaan pendapatan daerah.

Efisiensi operasional e-Samsat delivery berdampak bagi Bappenda NTB untuk mengotomatisasi dan mempercepat berbagai proses administrasi terkait pembayaran pajak kendaraan. Sistem ini menggantikan metode manual yang sering kali memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan manusia. Dengan proses digitalisasi, petugas Bappenda dapat menangani lebih banyak transaksi dalam waktu yang lebih singkat, sehingga meningkatkan produktivitas dan mengurangi beban kerja.

Penghematan biaya dengan mengurangi kebutuhan akan kertas dan pengolahan manual, e-samsat delivery membantu menghemat biaya operasional. Selain itu, pengurangan biaya perjalanan dan waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk mendatangi kantor samsat juga turut mendukung penghematan biaya. Semua ini berarti anggaran yang ada bisa dialokasikan untuk keperluan lain yang lebih strategis dan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kepuasan masyarakat sistem e-samsat delivery menyediakan layanan yang lebih nyaman dan cepat bagi masyarakat. Masyarakat bisa melakukan pembayaran pajak dari mana saja tanpa harus mengantre di kantor samsat. Ini sangat membantu, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi atau tinggal di daerah yang jauh dari kantor samsat. Kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan kemudahan akses dan efisiensi layanan yang diberikan.

Optimalisasi Penerimaan Pajak Dengan sistem yang lebih efisien dan mudah diakses, Penggunaan teknologi dalam e-Samsat Delivery memungkinkan pemantauan yang lebih baik terhadap pembayaran pajak, mengurangi kemungkinan terjadinya penunggakan. Ini berdampak langsung pada peningkatan penerimaan pajak daerah yang dapat digunakan untuk pembangunan dan pelayanan publik.

Lingkungan Kerja yang Lebih Produktif dan Modern Dengan implementasi e-Samsat Delivery, Bappenda NTB dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih modern dan produktif. Petugas bisa bekerja dengan alat dan teknologi terbaru yang memudahkan pekerjaan mereka. Sistem ini juga memungkinkan integrasi data yang lebih baik, sehingga pengambilan keputusan bisa dilakukan dengan informasi yang lebih akurat dan terkini.

Keberlanjutan Pengelolaan Pendapatan Daerah Inovasi ini juga mendukung keberlanjutan dalam pengelolaan pendapatan daerah. Dengan sistem yang digital dan terotomatisasi, pengelolaan pajak menjadi lebih transparan dan akuntabel. Ini penting untuk



membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan memastikan bahwa dana yang diterima digunakan secara efektif untuk pembangunan.

e-Samsat Delivery adalah langkah maju yang signifikan dalam modernisasi administrasi pemerintahan daerah. Sistem ini tidak hanya memberikan manfaat praktis, tetapi juga membangun fondasi yang kuat untuk pengelolaan pendapatan daerah yang lebih baik di masa depan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap inovasi layanan publik e-Samsat Delivery pada Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat, dapat disimpulkan bahwa layanan ini belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena tingkat adopsi masyarakat yang masih rendah. Namun, dari sisi efektivitas pelayanan publik, inovasi ini terbukti mampu meningkatkan kemudahan akses, kecepatan, dan kenyamanan layanan, serta mengurangi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan praktik percaloan, sehingga mendorong transparansi antara masyarakat dan penyedia layanan. Kendati demikian, kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan ini, mengingat banyak masyarakat yang belum mengetahui manfaat dan cara penggunaan e-Samsat Delivery. Potensi jangka panjang dari inovasi ini sebenarnya sangat besar dalam mendukung transformasi digital pemerintahan, namun perlu diiringi dengan strategi implementasi yang menekankan edukasi masyarakat dan peningkatan kualitas pengalaman pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar Bappenda NTB melakukan sosialisasi yang lebih sistematis dan inklusif melalui berbagai media serta kegiatan berbasis komunitas, meningkatkan nilai tambah layanan dengan pemberian insentif dan fitur transparansi transaksi, memperkuat infrastruktur digital serta kapasitas SDM melalui pelatihan berkala, menjalin kerja sama dengan mitra strategis seperti dealer dan lembaga keuangan, serta mengembangkan kebijakan berbasis inovasi yang mendorong penggunaan layanan digital secara berkelanjutan. Dengan langkah-langkah tersebut, e-Samsat Delivery dapat dioptimalkan sebagai model inovasi pelayanan publik yang efisien, transparan, dan mampu mendukung peningkatan PAD secara berkelanjutan.

## REFERENSI

- BAPPENDA NTB. *E-Samsat Delivery: Inovasi Layanan Pajak Kendaraan Bermotor di NTB*. Diakses pada 18 Oktober 2024, dari <https://bappenda.ntbprov.go.id>.
- Munawir. (2010). Pajak Kendaraan Bermotor dan Dampaknya terhadap Pendapatan Daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 12(3), 45-60.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi Terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Zainuddin, dan Susanto. (2012). Analisis Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Keuangan Daerah*, 10(2), 45- 60.
- Halim, A. (2021). Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 15(3), 123-135.
- Gronlund, N E. (1976). *Measurement and Evaluation in Teaching*. New York: Macmillan.
- Arikunto, S. (2003). *Evaluasi Program Pendidikan: Prinsip, Langkah, dan Strategi*. Jakarta: Rineka Cipta.