

Analisis Efektivitas Layanan E- Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pro NTT di Kota Kupang

Yohana Soares Batista¹, Melkisedek N. B. C. Neolaka², Ardi Yosafat Pandie³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: anaasoesbatista@gmail.com

Article History:

Received: 04 Juni 2026

Revised: 01 September 2026

Accepted: 08 September 2026

Keywords: Efektivitas, E-Samsat, PRO NTT, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan e-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi PRO NTT di Kota Kupang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis efektivitas mengacu pada teori Richard M. Steers yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Samsat melalui PRO NTT tergolong cukup efektif. Dari aspek pencapaian tujuan, layanan mampu mempercepat proses pembayaran pajak, memudahkan akses masyarakat, dan mendukung peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Dari aspek integrasi, terdapat keterpaduan sistem dan koordinasi yang baik antara Polri, Bapenda, UPTD Pendapatan Daerah, dan perbankan. Dari aspek adaptasi, organisasi mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi melalui pengembangan layanan digital. Faktor pendukung meliputi integrasi sistem, perluasan titik layanan, dan optimalisasi sumber daya manusia. Sementara itu, faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala sarana dan prasarana pendukung layanan.

PENDAHULUAN

Kegagalan transformasi digital pelayanan publik tidak selalu disebabkan oleh ketiadaan teknologi, melainkan lebih sering terjadi karena rendahnya tingkat pemanfaatan teknologi oleh masyarakat yang menjadi sasaran layanan. Di tengah masifnya agenda digitalisasi pemerintahan di Indonesia, berbagai inovasi pelayanan berbasis elektronik terus dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik. Salah satu sektor yang menjadi fokus transformasi digital adalah pelayanan perpajakan daerah, khususnya pembayaran Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah dan penyediaan layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk menghadirkan sistem pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin terdigitalisasi. Dalam konteks tersebut, Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) mengembangkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik melalui e-Samsat yang kemudian diintegrasikan ke dalam aplikasi PRO NTT (Pajak dan Retribusi Online) sebagai platform pembayaran pajak dan retribusi daerah secara daring. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean di kantor Samsat, menekan biaya transaksi, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta memperluas akses pelayanan publik berbasis digital. Namun, keberadaan teknologi tidak secara otomatis menjamin keberhasilan pelayanan publik apabila masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan layanan yang disediakan atau masih menghadapi berbagai hambatan dalam penggunaannya (Alfayn et al., 2022).

Urgensi permasalahan ini terlihat dari kondisi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang yang masih menunjukkan fluktuasi dalam pencapaian target penerimaan daerah. Data UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang menunjukkan bahwa realisasi penerimaan PKB selama periode 2020–2024 mengalami ketidakstabilan. Pada tahun 2020 capaian penerimaan bahkan melampaui target sebesar 107%, namun pada tahun 2021 menurun drastis menjadi 66% dan baru meningkat secara bertahap hingga mencapai 94% pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor masih menjadi tantangan bagi pemerintah daerah meskipun sistem pembayaran digital telah diterapkan. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kota Kupang Tahun 2020–2024

Tahun	Target PKB (Rp)	Realisasi PKB (Rp)	Capaian (%)
2020	158.071.705.122	168.606.591.232	107
2021	229.667.479.543	152.446.494.002	66
2022	222.911.958.332	179.333.716.646	80
2023	216.947.094.242	179.936.484.400	83
2024	167.158.354.404	157.267.189.001	94

Sumber: UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, 2024

Di sisi lain, peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang cukup signifikan belum diikuti oleh peningkatan penggunaan layanan pembayaran pajak secara digital. Data tahun 2021–2024 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Kupang meningkat dari 240.412 unit menjadi 304.353 unit. Akan tetapi, mayoritas wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran melalui loket fisik Samsat dibandingkan menggunakan e-Samsat. Pada tahun 2024 misalnya, transaksi digital hanya mencapai 2.849 transaksi, sedangkan transaksi melalui loket mencapai 459.510 transaksi. Fakta ini mengindikasikan bahwa tingkat adopsi layanan digital masih sangat rendah dibandingkan potensi pengguna yang tersedia. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan dengan realitas pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor dan Transaksi Pembayaran PKB Kota Kupang Tahun 2021–2024

Tahun	Jumlah Kendaraan	Transaksi Digital	Transaksi Loket	Total Transaksi
--------------	-------------------------	--------------------------	------------------------	------------------------

2021	240.412	2.276	381.626	383.902
2022	251.887	1.263	421.406	422.669
2023	264.524	1.388	434.413	435.801
2024	304.353	2.849	459.510	462.359

Sumber: UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, 2024

Rendahnya penggunaan layanan digital tersebut diperkuat oleh berbagai keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi PRO NTT. Beberapa pengguna mengeluhkan antarmuka aplikasi yang kurang intuitif, proses validasi pembayaran yang belum jelas, keterlambatan notifikasi transaksi, hingga ketidakjelasan prosedur pengesahan STNK setelah pembayaran dilakukan secara online. Sebagian wajib pajak bahkan masih merasa lebih aman melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat karena dapat memperoleh bantuan petugas apabila terjadi kendala teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga menyangkut aspek integrasi sistem, kualitas pelayanan, sosialisasi, dan kemampuan adaptasi pengguna terhadap perubahan teknologi.

Fenomena tersebut menarik perhatian berbagai peneliti. Dewi dan P (2019) menemukan bahwa penerapan e-Samsat, pajak progresif, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Bali. Penelitian Fajriyanti et al. (2022) menunjukkan bahwa sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online mampu meningkatkan kemudahan dan efisiensi pelayanan perpajakan. Selanjutnya, Rahayu et al. (2023) menemukan bahwa implementasi e-Samsat berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan kepatuhan wajib pajak. Dalam konteks Nusa Tenggara Timur, penelitian Sikone et al. (2019) menunjukkan bahwa layanan Samsat online tergolong efektif, namun masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan jaringan internet, gangguan listrik, minimnya sosialisasi, dan keterbatasan jam pelayanan. Sementara itu, Sriyanti et al. (2024) menemukan bahwa penggunaan e-Samsat di Kota Kupang masih berada pada kategori cukup efektif karena indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi belum berjalan secara optimal. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital perpajakan masih menjadi isu yang relevan untuk dikaji lebih lanjut.

Meskipun penelitian mengenai e-Samsat telah banyak dilakukan, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada pengaruh e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak, penerimaan teknologi, kualitas pelayanan, atau implementasi layanan digital secara umum. Penelitian terdahulu juga lebih banyak menempatkan e-Samsat sebagai instrumen pembayaran pajak tanpa mengkaji secara mendalam efektivitas integrasi layanan e-Samsat dengan platform digital daerah yang lebih komprehensif seperti PRO NTT. Selain itu, penelitian sebelumnya umumnya menitikberatkan pada aspek penerimaan pengguna (*Technology Acceptance Model/TAM*) atau kepatuhan perpajakan, sedangkan evaluasi efektivitas organisasi berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi menurut Richard M. Steers masih relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) berupa belum adanya kajian yang secara spesifik menganalisis efektivitas layanan e-Samsat yang terintegrasi dalam aplikasi PRO NTT sebagai platform digital resmi Pemerintah Provinsi NTT dalam konteks pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang. Posisi penelitian ini adalah mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan efektivitas organisasi Richard M. Steers yang menekankan tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan (*goal attainment*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*) sebagai instrumen evaluasi efektivitas layanan digital perpajakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan

e-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi PRO NTT di Kota Kupang berdasarkan perspektif efektivitas organisasi Richard M. Steers. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat efektivitas layanan, baik yang berasal dari aspek teknologi, organisasi, maupun pengguna layanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian administrasi publik dan *e-government*, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Provinsi NTT dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan yang lebih efektif, adaptif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menganalisis efektivitas layanan e-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi PRO NTT di Kota Kupang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan layanan, pengalaman pengguna, serta berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas layanan digital perpajakan. Penelitian dilaksanakan di UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai instansi penyelenggara layanan e-Samsat.

Fokus penelitian mengacu pada teori efektivitas Richard M. Steers yang meliputi tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Informan kunci terdiri atas Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, Kasubag Teknis dan Sistem Informasi, Kepala Seksi Penetapan dan Penagihan, serta Koordinator Sosialisasi. Sementara itu, informan pendukung terdiri atas masyarakat pengguna layanan e-Samsat melalui PRO NTT dan masyarakat yang masih menggunakan layanan pembayaran pajak secara konvensional.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, data jumlah kendaraan bermotor, peraturan perundang-undangan, serta berbagai literatur yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas e-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Steers, efektivitas organisasi dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas layanan e-Samsat melalui aplikasi PRO NTT dianalisis berdasarkan kemampuan layanan dalam mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan kemudahan akses masyarakat, serta mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Kupang.

Secara umum, implementasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini terlihat dari meningkatnya penggunaan layanan digital seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di Kota Kupang. Meskipun demikian,

pemanfaatan layanan digital masih relatif rendah dibandingkan transaksi yang dilakukan melalui loket Samsat. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 3. Jumlah Kendaraan Bermotor dan Transaksi Pembayaran PKB Kota Kupang Tahun 2021–2024

Tahun	Jumlah Kendaraan	Transaksi Digital	Transaksi Loket	Total Transaksi
2021	240.412	2.276	381.626	383.902
2022	251.887	1.263	421.406	422.669
2023	264.524	1.388	434.413	435.801
2024	304.353	2.849	459.510	462.359

Sumber: UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang (2024).

Berdasarkan Tabel 4.1 terlihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kota Kupang mengalami peningkatan dari 240.412 unit pada tahun 2021 menjadi 304.353 unit pada tahun 2024. Namun, peningkatan tersebut belum diikuti oleh pemanfaatan layanan e-Samsat yang signifikan. Pada tahun 2024, transaksi digital hanya mencapai 2.849 transaksi, sedangkan transaksi melalui loket Samsat mencapai 459.510 transaksi. Data ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah tersedia, sebagian besar wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat.

Fenomena tersebut menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT. Di satu sisi, sistem digital telah berhasil menyediakan alternatif pembayaran yang lebih praktis dan mudah diakses. Namun di sisi lain, tingkat pemanfaatan yang masih rendah menunjukkan bahwa tujuan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Untuk memahami kondisi tersebut secara lebih mendalam, peneliti melakukan wawancara dengan pihak UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang dan masyarakat pengguna layanan e-Samsat. Hasil wawancara kemudian dianalisis berdasarkan tiga dimensi efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan indikator efektivitas yang menunjukkan sejauh mana suatu program mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu. Menurut Richard M. Steers, pencapaian tujuan dapat dilihat melalui dua aspek utama, yaitu kurun waktu pelaksanaan dan sasaran yang berhasil dicapai (Eka Nova Shintawati et al., 2023). Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan layanan e-Samsat melalui PRO NTT dianalisis berdasarkan kemampuan layanan dalam mempercepat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), mempermudah akses pelayanan, serta mendukung realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

Untuk melihat capaian tujuan tersebut, dapat ditinjau dari perkembangan target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor selama lima tahun terakhir.

Tabel 4. Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Kota Kupang Tahun 2020–2024

Tahun	Target PKB (Rp)	Realisasi PKB (Rp)	Capaian (%)
2020	158.071.705.122	168.606.591.232	107
2021	229.667.479.543	152.446.494.002	66
2022	222.911.958.332	179.333.716.646	80
2023	216.947.094.242	179.936.484.400	83

2024	167.158.354.404	157.267.189.001	94
-------------	-----------------	-----------------	----

Sumber: UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa realisasi penerimaan PKB menunjukkan kecenderungan peningkatan setelah mengalami penurunan pada tahun 2021. Pada tahun 2024 capaian penerimaan mencapai 94% dari target yang ditetapkan. Data tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor, termasuk melalui e-Samsat dan PRO NTT, telah memberikan kontribusi terhadap pencapaian target penerimaan daerah.

Dari aspek kurun waktu pelayanan, hasil wawancara dengan informan DA selaku Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang menunjukkan bahwa penerapan e-Samsat melalui PRO NTT mampu mempercepat proses administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak tahunan dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 5–10 menit, sedangkan registrasi ulang lima tahunan memerlukan waktu sekitar 20–30 menit karena harus melalui tahapan pemeriksaan fisik kendaraan dan verifikasi dokumen. Menurut informan, meskipun terkadang terjadi gangguan server, pelayanan tetap diupayakan selesai dalam waktu yang relatif singkat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Temuan tersebut diperkuat oleh informan SM yang menyatakan bahwa penggunaan Samsat Online dan PRO NTT membantu meningkatkan akurasi perhitungan pajak karena seluruh proses telah dilakukan secara otomatis melalui sistem. Digitalisasi pelayanan dinilai mampu mengurangi kesalahan administrasi sekaligus mendukung pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Pendapatan Asli Daerah.

Dari sisi sasaran layanan, hasil wawancara dengan informan AN, AM, YM, dan KL menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari penggunaan PRO NTT. Para informan menilai bahwa layanan tersebut mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan melalui telepon seluler tanpa harus menghabiskan banyak waktu untuk mengantre di kantor Samsat. Selain memberikan kemudahan akses, layanan ini juga dinilai lebih efisien karena mampu mengurangi biaya transportasi dan waktu yang diperlukan untuk mengurus administrasi perpajakan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara tujuan program dengan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Dari aspek kurun waktu, layanan e-Samsat melalui PRO NTT berhasil mempercepat proses pembayaran dibandingkan sistem konvensional. Sementara dari aspek sasaran, layanan telah memberikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang.

Berdasarkan temuan penelitian, layanan e-Samsat melalui PRO NTT menunjukkan pencapaian tujuan yang cukup efektif sebagaimana dikemukakan oleh Richard M. Steers, yaitu tercapainya sasaran program dalam kurun waktu yang ditetapkan melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Efektivitas tersebut terlihat dari percepatan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, kemudahan akses layanan bagi wajib pajak, serta kontribusinya terhadap realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang mencapai 94% dari target pada tahun 2024. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nayaka dan Darma (2020) yang menemukan bahwa optimalisasi program e-Samsat mampu meningkatkan kemudahan pembayaran pajak dan kualitas tata kelola pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Machfuzhoh, Puspanita, dan Putri (2023) yang menyatakan bahwa inovasi layanan e-Samsat berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, Congda (2022) menjelaskan bahwa implementasi e-Samsat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan layanan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, pencapaian tujuan

layanan e-Samsat melalui PRO NTT tidak hanya ditunjukkan oleh keberhasilan digitalisasi proses pembayaran, tetapi juga oleh kemampuannya menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat dan mendukung optimalisasi penerimaan daerah melalui pelayanan perpajakan yang lebih efektif.

Integrasi

Integrasi merupakan salah satu indikator efektivitas organisasi yang menunjukkan kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi, kerja sama, dan kesepahaman dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan suatu program. Menurut Richard M. Steers, integrasi diukur melalui kemampuan organisasi melakukan sosialisasi, mengembangkan konsensus, serta menjalin komunikasi dengan berbagai organisasi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan program (Steers, 1980). Dalam konteks penelitian ini, integrasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT dilihat dari keterpaduan sistem, koordinasi antarinstansi, serta proses sosialisasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan SM selaku Kepala Seksi Penetapan dan Penagihan UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada tanggal 9 Februari 2026, diketahui bahwa pelaksanaan e-Samsat melalui PRO NTT melibatkan kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia, UPTD Pendapatan Daerah, Bapenda Provinsi NTT, dan perbankan dalam satu sistem yang saling terhubung. Informan menjelaskan bahwa proses registrasi dan identifikasi kendaraan dilakukan melalui aplikasi Electronic Registration and Identification (ERI) milik Polri, kemudian data kendaraan masuk ke basis data Samsat Online untuk proses pembayaran pajak, sedangkan pembayaran melalui PRO NTT langsung terhubung dengan sistem penerimaan daerah yang dikelola Bapenda Provinsi NTT.

“Samsat Online itu alurnya Polri menggunakan aplikasi ERI untuk registrasi dan identifikasi kendaraan terlebih dahulu. Setelah data kendaraan terdaftar, semua data masuk ke basis data Samsat Online yang dikelola Dispenda untuk proses pembayaran pajak. PRO NTT yang sekarang digunakan untuk pembayaran dikelola langsung oleh Bapenda, sehingga semua pembayaran online masuk langsung ke rekening penerimaan daerah. Layanan di Samsat utama, Samsat Corner, dan Mall Pelayanan Publik semuanya menggunakan Samsat Online, sedangkan masyarakat yang membayar melalui aplikasi Android menggunakan PRO NTT.”

(SM, wawancara, 9 Februari 2026)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa layanan e-Samsat melalui PRO NTT telah terintegrasi secara kelembagaan dan sistemik. Keterhubungan antara Polri sebagai penyedia data registrasi kendaraan, Bapenda sebagai pengelola penerimaan daerah, UPTD Pendapatan Daerah sebagai pelaksana pelayanan, serta perbankan sebagai penyedia layanan transaksi mencerminkan adanya koordinasi dan pembagian tugas yang jelas. Integrasi tersebut memungkinkan proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan lebih terkoordinasi, transparan, dan akuntabel.

Temuan tersebut diperkuat oleh pernyataan informan SM yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan e-Samsat tidak dapat dicapai tanpa adanya kerja sama antarlembaga.

“Kami tidak bisa menjalankan e-Samsat sendiri tanpa kerja sama dengan Polri, Dispenda, Bapenda, Bank, dan juga masyarakat. Semua pihak harus sepakat dan saling memahami alur serta aturan layanan.”

(SM, wawancara, 9 Februari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa integrasi tidak hanya berbentuk keterhubungan teknologi, tetapi juga tercermin dalam adanya kesepahaman, koordinasi, dan komitmen bersama antarinstansi dalam menjalankan pelayanan publik. Menurut Steers, kondisi ini merupakan

indikator penting efektivitas organisasi karena keberhasilan program sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi membangun hubungan kerja yang harmonis dengan berbagai pihak yang terlibat.

Selain integrasi kelembagaan, aspek sosialisasi juga menjadi bagian penting dalam menilai tingkat integrasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT. Berdasarkan hasil wawancara, informan SM menjelaskan bahwa sosialisasi terus dilakukan baik kepada petugas maupun masyarakat agar seluruh pihak memahami manfaat dan tata cara penggunaan layanan digital tersebut.

“Proses sosialisasi terus kami lakukan, baik kepada petugas maupun masyarakat, agar semua pihak memahami manfaat dan cara kerja PRO NTT. Namun masih diperlukan upaya tambahan agar informasi ini lebih luas menjangkau masyarakat yang masih terbiasa menggunakan cara pembayaran konvensional.”

(SM, wawancara, 9 Februari 2026)

Meskipun sosialisasi telah dilakukan, hasil wawancara dengan informan AW, yang merupakan wajib pajak dan belum menggunakan PRO NTT, menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap aplikasi tersebut masih terbatas.

“Saya mengetahui PRO NTT dari sosialisasi di loket, kadang juga dari keluarga saya yang bekerja di pemerintahan. Pemahaman saya masih terbatas terkait penggunaan PRO NTT.”

(AW, wawancara, 12 Februari 2026)

Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi pada tingkat masyarakat belum sepenuhnya optimal. Sosialisasi yang dilakukan memang telah mampu memperkenalkan keberadaan PRO NTT kepada masyarakat, namun belum sepenuhnya menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai manfaat, prosedur, dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Akibatnya, sebagian masyarakat masih memilih melakukan pembayaran pajak secara konvensional meskipun layanan digital telah tersedia.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dan dokumentasi penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi integrasi dalam layanan e-Samsat melalui PRO NTT di Kota Kupang tergolong cukup efektif. Hal ini terlihat dari adanya keterpaduan sistem dan koordinasi yang baik antara Polri, Bapenda, UPTD Pendapatan Daerah, dan perbankan dalam mendukung proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, efektivitas integrasi masih menghadapi kendala pada aspek sosialisasi dan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi komunikasi publik, peningkatan intensitas sosialisasi, serta edukasi digital yang lebih luas agar manfaat layanan e-Samsat melalui PRO NTT dapat dirasakan secara merata oleh seluruh wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Kupang.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi integrasi dalam layanan e-Samsat melalui PRO NTT menunjukkan bahwa efektivitas program tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi digital, tetapi juga oleh kemampuan organisasi membangun koordinasi, komunikasi, dan kesepahaman antarpemangku kepentingan. Dalam perspektif Richard M. Steers, integrasi tercermin melalui keterpaduan sistem antara Polri, Bapenda, UPTD Pendapatan Daerah, dan perbankan yang memungkinkan proses administrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan secara terkoordinasi, transparan, dan akuntabel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hertiarani (2016) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi e-Samsat sangat dipengaruhi oleh sinergi antarinstansi, integrasi sistem pelayanan, dan koordinasi kelembagaan yang efektif. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Wardani (2020) yang menunjukkan bahwa keterhubungan antaraktor dan koordinasi dalam layanan Samsat Online menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan. Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa integrasi pada tingkat masyarakat belum sepenuhnya optimal karena pemahaman wajib

pajak terhadap penggunaan PRO NTT masih terbatas. Dengan demikian, efektivitas integrasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT dapat dinilai cukup baik dari aspek kelembagaan dan sistem, tetapi masih memerlukan penguatan sosialisasi dan edukasi publik agar integrasi tidak hanya terjadi pada level organisasi, melainkan juga pada level pengguna layanan.

Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan agar tetap mampu menjalankan fungsi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Richard M. Steers, adaptasi berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan situasi, perkembangan teknologi, serta berbagai tantangan yang muncul selama proses pelaksanaan program (Steers, 1980). Dalam penelitian ini, adaptasi dianalisis melalui kemampuan UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang dalam menyesuaikan sistem pelayanan, sumber daya manusia, dan sarana pendukung terhadap penerapan layanan e-Samsat melalui PRO NTT.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan RA selaku Kasubag Teknis dan Sistem Informasi UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada tanggal 9 Februari 2026, diketahui bahwa implementasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT masih menghadapi sejumlah kendala teknis. Kendala tersebut antara lain gangguan jaringan optik, ketidaksesuaian data akibat penggunaan sistem yang berbeda antara Polri dan Bapenda, serta data kendaraan lama yang belum seluruhnya terintegrasi dalam sistem digital.

“Menggunakan aplikasi Samsat Online tentunya ada error-nya. Hambatan pertama terkait jaringan optik yang kadang gangguan sehingga tidak bisa akses aplikasi. Yang kedua, sampai saat ini masih dual system antara Polri untuk pendaftaran dan Dispenda untuk Samsat Online sehingga data belum 100 persen valid. Banyak data kendaraan lama yang perlu pembaruan sehingga ada yang datang tetapi datanya belum ada di sistem dan harus dimasukkan ulang. Kadang ada error aplikasi karena data Signal tidak sesuai dengan Samsat Online. Tapi secara umum alur pendaftaran, penetapan, sampai pencetakan lancar karena sudah otomatis melalui aplikasi.”

(RA, wawancara, 9 Februari 2026)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya terbebas dari hambatan teknis. Namun demikian, kendala yang muncul tidak menghambat keseluruhan proses pelayanan karena organisasi telah melakukan berbagai penyesuaian operasional untuk menjaga kelancaran pelayanan. Ketika terjadi ketidaksesuaian data atau gangguan sistem, petugas melakukan pembaruan data secara manual serta melakukan pengecekan langsung pada server sehingga pelayanan tetap dapat diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi mampu menyesuaikan prosedur kerja dengan situasi yang dihadapi, sebagaimana yang ditekankan dalam konsep adaptasi Steers.

Kemampuan adaptasi organisasi juga terlihat dari upaya pengembangan layanan yang terus dilakukan meskipun menghadapi keterbatasan sumber daya manusia. Informan RA menjelaskan bahwa penerapan sistem digital memungkinkan pembukaan berbagai titik layanan baru untuk memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan perpajakan.

“Karena sudah pakai aplikasi, kami bisa buka banyak titik pelayanan baru seperti Samsat Corner dan Mall Pelayanan Publik. Tapi kebutuhan pegawai belum mencukupi untuk loket-loket baru ini sehingga kami tingkatkan produktivitas dengan satu pegawai melayani beberapa loket sekaligus. Ke depan kami akan buka kanal pembayaran non-tunai seperti EDC, QRIS, dan e-wallet selain Bank NTT.”

(RA, wawancara, 9 Februari 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang

tidak hanya berupaya menyesuaikan diri terhadap perubahan teknologi, tetapi juga melakukan inovasi pelayanan melalui perluasan titik layanan dan pengembangan kanal pembayaran digital. Di tengah keterbatasan jumlah pegawai, organisasi melakukan penyesuaian pola kerja dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang tersedia secara lebih fleksibel sehingga pelayanan tetap berjalan. Selain itu, rencana pengembangan metode pembayaran berbasis QRIS, EDC, dan dompet digital menunjukkan adanya kesiapan organisasi dalam merespons perubahan perilaku masyarakat yang semakin terbiasa dengan transaksi digital.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa proses adaptasi belum sepenuhnya berlangsung optimal pada sisi pengguna layanan. Informan TT, salah seorang wajib pajak yang ditemui di wilayah Oesapa, mengaku belum mengenal aplikasi PRO NTT sebelum mendapatkan informasi saat proses penindakan lalu lintas.

“Waktu saya kena tilang, saya disuruh bayar pajak lewat aplikasi, tapi saya tidak tahu aplikasi PRO NTT itu apa. Selama ini saya biasa bayar langsung di kantor Samsat.”

(TT, wawancara, 13 Februari 2026)

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan GA, yang menyatakan bahwa dirinya belum pernah menggunakan PRO NTT karena belum memahami cara penggunaannya.

“Saya belum pernah pakai aplikasi PRO NTT karena kurang paham cara penggunaannya. Jadi kalau urusan pajak kendaraan bermotor, saya lebih pilih datang langsung ke Samsat.”

(GA, wawancara, 13 Februari 2026)

Selain itu, informan EN, LA, dan RB juga menyampaikan bahwa mereka baru mengetahui keberadaan PRO NTT setelah memperoleh informasi dari petugas di lapangan dan belum pernah menerima sosialisasi secara langsung mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa adaptasi masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak berbasis digital masih relatif rendah. Sebagian masyarakat masih mempertahankan pola pembayaran konvensional karena dianggap lebih mudah dan telah menjadi kebiasaan yang berlangsung cukup lama. Dalam perspektif Steers, kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan adaptasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan internal organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna layanan dalam menerima dan menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem yang diterapkan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dimensi adaptasi dalam layanan e-Samsat melalui PRO NTT di Kota Kupang tergolong cukup efektif. Organisasi telah menunjukkan kemampuan beradaptasi melalui penyesuaian prosedur operasional, pengelolaan kendala teknis, pembukaan titik layanan baru, optimalisasi sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pembayaran digital. Namun demikian, adaptasi pada tingkat masyarakat masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait rendahnya pemahaman terhadap aplikasi PRO NTT dan masih kuatnya kebiasaan menggunakan layanan konvensional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sosialisasi, edukasi digital, pembaruan data kendaraan, penguatan infrastruktur jaringan, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia menjadi langkah penting untuk meningkatkan kemampuan adaptasi layanan e-Samsat secara berkelanjutan.

Temuan ini menunjukkan bahwa adaptasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT tidak hanya berkaitan dengan kemampuan organisasi mengelola perubahan teknologi, tetapi juga kemampuan membangun kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, efektivitas adaptasi akan semakin optimal apabila pengembangan sistem teknologi diimbangi dengan peningkatan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi adaptasi dalam layanan e-Samsat melalui PRO NTT menunjukkan bahwa UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang memiliki kemampuan yang

cukup baik dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan pelayanan yang semakin terdigitalisasi. Dalam perspektif Richard M. Steers, adaptasi tercermin melalui kemampuan organisasi menghadapi kendala teknis, menyesuaikan prosedur operasional, mengoptimalkan sumber daya manusia yang tersedia, serta mengembangkan inovasi pelayanan sesuai tuntutan lingkungan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat gangguan jaringan, ketidaksesuaian data, dan keterbatasan jumlah pegawai, organisasi mampu menjaga keberlangsungan pelayanan melalui penyesuaian mekanisme kerja, pembukaan titik layanan baru, serta pengembangan kanal pembayaran digital. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rozikin et al. (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi melakukan penyesuaian terhadap perubahan teknologi, sumber daya, dan kebutuhan pengguna layanan. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Wardani (2019) yang menunjukkan bahwa kemampuan beradaptasi terhadap perubahan sosial dan teknologi menjadi faktor penting dalam menjaga keberlanjutan suatu program pelayanan publik. Namun demikian, adaptasi pada tingkat masyarakat masih belum optimal karena sebagian wajib pajak belum memahami penggunaan PRO NTT dan masih mempertahankan pola pembayaran konvensional. Oleh karena itu, efektivitas adaptasi layanan e-Samsat melalui PRO NTT tidak hanya memerlukan kesiapan organisasi, tetapi juga membutuhkan peningkatan literasi digital masyarakat agar proses transformasi pelayanan dapat berlangsung secara optimal dan berkelanjutan.

Aspek yang Mendukung dan Menghambat Efektivitas e-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian, efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT di Kota Kupang dipengaruhi oleh sejumlah faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan aspek sistem pelayanan, sumber daya manusia, infrastruktur, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

Aspek yang Mendukung Efektivitas e-Samsat

Pertama, sistem aplikasi yang terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-Samsat melalui PRO NTT didukung oleh integrasi sistem antara database registrasi kendaraan milik Polri, Samsat Online, dan PRO NTT. Integrasi tersebut memungkinkan proses identifikasi kendaraan, perhitungan pajak, pengecekan tunggakan, serta pembayaran dilakukan secara otomatis sehingga meminimalkan kesalahan administrasi dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Sistem yang terhubung secara digital juga mendukung transparansi serta akurasi data dalam pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Kedua, ekspansi titik pelayanan digital. UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang telah mengembangkan berbagai titik pelayanan seperti Samsat Corner, Mal Pelayanan Publik, serta layanan pembayaran berbasis aplikasi. Pengembangan ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat karena tidak seluruh pelayanan terpusat di kantor Samsat utama. Selain itu, rencana pengembangan kanal pembayaran non-tunai seperti QRIS, EDC, dan dompet digital menunjukkan adanya komitmen organisasi untuk menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Ketiga, optimalisasi sumber daya manusia. Meskipun jumlah pegawai masih terbatas, UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang mampu mengoptimalkan sumber daya yang tersedia melalui sistem kerja multitugas (multi-tasking). Petugas tidak hanya melayani administrasi perpajakan, tetapi juga memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan

aplikasi PRO NTT. Selain itu, pelatihan yang diberikan kepada operator sistem turut mendukung kelancaran pelaksanaan layanan digital sehingga pelayanan tetap berjalan secara efektif meskipun terdapat keterbatasan personel.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Machfuzhoh, Puspanita, dan Putri (2023) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi e-Samsat dipengaruhi oleh pemanfaatan sistem informasi yang terintegrasi serta inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan kemudahan akses masyarakat. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Priastuti, Sumaryana, dan Utami (2022) yang menunjukkan bahwa desain layanan e-Samsat yang didukung sistem digital terintegrasi dan akses pelayanan yang luas mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian Nayaka dan Darma (2020) menjelaskan bahwa optimalisasi program e-Samsat sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam memanfaatkan teknologi informasi dan sumber daya manusia untuk mendukung transformasi pelayanan. Dengan demikian, keberhasilan layanan e-Samsat melalui PRO NTT di Kota Kupang didukung oleh sinergi antara teknologi, kelembagaan, dan sumber daya manusia yang memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Aspek yang Menghambat Efektivitas e-Samsat

Pertama, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap layanan digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan SM, masih banyak masyarakat yang belum memahami secara menyeluruh prosedur penggunaan PRO NTT. Sebagian wajib pajak telah melakukan pembayaran melalui aplikasi, tetapi belum mengetahui adanya tahapan pengesahan yang harus dilakukan setelah transaksi berhasil dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi layanan e-Samsat.

Kedua, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan PRO NTT. Hasil wawancara dengan informan RA, TT, dan CD menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasa ragu menggunakan aplikasi karena tidak memahami cara pengoperasiannya. Kekhawatiran melakukan kesalahan saat memasukkan data serta kebiasaan menggunakan layanan konvensional menyebabkan masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor Samsat dibandingkan memanfaatkan layanan digital yang telah tersedia.

Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia. Meskipun petugas mampu menjalankan berbagai tugas secara bersamaan, kebutuhan tenaga pelayanan masih relatif tinggi seiring dengan bertambahnya titik pelayanan dan meningkatnya tuntutan layanan digital. Kondisi ini menyebabkan beban kerja petugas menjadi lebih besar dan berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan apabila tidak diimbangi dengan penambahan kapasitas sumber daya manusia.

Keempat, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet, ketidaksesuaian data kendaraan dalam sistem, serta kebutuhan pengembangan fasilitas pelayanan masih menjadi kendala dalam pelaksanaan e-Samsat melalui PRO NTT. Meskipun berbagai upaya perbaikan terus dilakukan, hambatan teknis tersebut terkadang memengaruhi kelancaran proses pelayanan dan pengalaman pengguna layanan.

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT di Kota Kupang didukung oleh integrasi sistem yang baik, perluasan akses pelayanan, dan optimalisasi sumber daya manusia. Namun demikian, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan pemahaman terhadap prosedur layanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta kendala sarana dan prasarana masih menjadi tantangan yang perlu diatasi agar implementasi layanan digital dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Fajriyanti et al., 2022) yang menemukan bahwa

pelaksanaan Samsat Online di Nusa Tenggara Timur masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan jaringan internet, gangguan sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan (Rozikin et al., 2023) yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat sosialisasi dan literasi digital masyarakat menjadi faktor yang menghambat optimalisasi pemanfaatan layanan e-Samsat. Selain itu, penelitian Congda (2022) menjelaskan bahwa tingkat pemahaman wajib pajak terhadap sistem elektronik merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi layanan perpajakan digital. Dengan demikian, efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur pendukung, serta kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan perubahan menuju pelayanan publik berbasis digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan e-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui PRO NTT di Kota Kupang secara umum telah berjalan cukup efektif. Ditinjau dari dimensi pencapaian tujuan, layanan ini mampu mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, memberikan kemudahan akses kepada wajib pajak, mengurangi antrean pelayanan, serta mendukung peningkatan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Dari dimensi integrasi, layanan e-Samsat melalui PRO NTT menunjukkan adanya keterpaduan sistem dan koordinasi yang baik antara Polri, Bapenda, UPTD Pendapatan Daerah, dan perbankan sehingga proses administrasi dan pembayaran pajak dapat berjalan lebih terkoordinasi dan transparan. Sementara itu, dari dimensi adaptasi, organisasi menunjukkan kemampuan yang cukup baik dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi melalui pemanfaatan sistem digital, pengembangan titik layanan, optimalisasi sumber daya manusia, serta rencana pengembangan kanal pembayaran non-tunai. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa gangguan jaringan, pembaruan data kendaraan yang belum sepenuhnya optimal, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PRO NTT.

Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT didukung oleh beberapa faktor utama, yaitu integrasi sistem aplikasi yang terhubung dengan berbagai lembaga terkait, perluasan titik pelayanan digital, serta optimalisasi sumber daya manusia dalam penyelenggaraan layanan. Di sisi lain, faktor yang menghambat efektivitas layanan meliputi rendahnya kesadaran dan literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap prosedur penggunaan PRO NTT, keterbatasan sumber daya manusia, serta masih adanya kendala sarana dan prasarana pendukung layanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan sistem dan basis data secara berkala, serta pengembangan infrastruktur teknologi agar efektivitas layanan e-Samsat melalui PRO NTT dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan publik dan peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Kupang.

DAFTAR REFERENSI

- Alfayn, M. A. N., Alfirdaus, L. K., & Setiyono, B. (2022). Digitalisasi Pemerintahan Desa: Hambatan dan Dampaknya bagi Tata Kelola Desa. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, (Vol 4 No 2 (2022)), 149–157.
- Congda, L. (2022). The the Effect of E-Samsat Implementation, Tax Knowledge, Service Quality, and Tax Sanctions on Motor Vehicle Taxpayer Compliance in East Surabaya. *Accounting and Finance Studies*, 2(2), 17–36. <https://doi.org/10.47153/afs22.3652022>

-
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50–61. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 95–109. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v20i2.74>
- Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419–440. <https://doi.org/10.31113/jia.v13i3.102>
- Machfuzhoh, A., Puspanita, I., & Putri, K. E. (2023). Implementation of E-Samsat Service Innovations in an Effort to Increase Motor Vehicle Taxes at the Serang City Samsat Office. *Rev. Of. Account. And Tax.*, 2(2), 87–97. <https://doi.org/10.61659/reaction.v2i2.171>
- Nayaka, K. W., & Darma, G. S. (2020). Assessing Depth of Optimization Digital Samsat Program (E-Samsat) in Bali Province. *International Research Journal of Engineering It & Scientific Research*, 6(2), 24–31. <https://doi.org/10.21744/irjeis.v6n2.861>
- Priastuti, T., Sumaryana, A., & Utami, S. B. (2022). Design of E-Samsat Services at the West Java Regional Revenue Agency (Case Study of Bandung City). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(2), 169. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v5i2.37262>
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadihaq, M. Y. (2023). Implementasi E- Samsat Untuk Membangun Kepercayaan dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145>
- Rozikin, M., Sulistyo, A. B., Saleh, C., . H., & Riyadi, B. S. (2023). The Collaborative Governance in Digital Infrastructure Development in Indonesia: A Public Policy Perspective. *International Journal of Membrane Science and Technology*, 10(3), 449–459. <https://doi.org/10.15379/ijmst.v10i3.1553>
- Sikone, F. V., Djani, W., & Libing, Z. S. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Online Pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kabupaten Timor Tengah Selatan. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 5(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v5i1.1654>
- SRIYANTI, M. V. (2024). *Efektivitas Penggunaan E-Samsat (Payment Online) Dalam Penerimaan Pajak Pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi NTT* [Skripsi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang]. <http://repositori.unwira.ac.id/16727/>
- Steers, R. M. (Ed.). (1980). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). <https://doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2258>
- Wardani, D. K. (2020). Pengaruh Program E-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2). <https://doi.org/10.31316/akmenika.v15i2.999>