

## EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT KALSEL DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M. Deddy Riezkyawan<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Gusti Muhammad Hidayatullah<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [m.deddy.riezkyawan@gmail.com](mailto:m.deddy.riezkyawan@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini membedah fenomena rendahnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor akibat keterbatasan literasi digital masyarakat serta kendala teknis pada layanan E-Samsat Kalsel di Kantor Samsat Amuntai. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data via wawancara terhadap sepuluh informan kunci, ditemukan bahwa efektivitas sistem berada pada level yang cukup memadai, terutama dalam hal kecepatan pemrosesan informasi dan fleksibilitas sistem terhadap perubahan kebijakan. Namun, tantangan serius masih ditemukan pada aspek akurasi data, sinkronisasi antarunit, serta aksesibilitas bagi pengguna yang belum siap secara teknologi. Faktor-faktor seperti hambatan komunikasi dan kesalahan penginputan data menjadi determinan utama yang menghambat kelancaran proses administrasi. Sebagai solusi strategis, diperlukan adanya program pelatihan kompetensi secara berkala bagi aparatur pengelola serta peningkatan inisiatif mandiri dari wajib pajak untuk lebih adaptif terhadap inovasi digital. Sinergi antara fasilitas pemerintah yang mumpuni dan pemahaman pengguna yang lebih baik diharapkan mampu meminimalisir keterlambatan pembayaran serta mengoptimalkan kualitas layanan pajak di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Efektivitas Layanan, E-Samsat Kalsel, Kepatuhan Wajib Pajak.

### ABSTRACT

*This study examines the phenomenon of low motor vehicle tax compliance due to limited digital literacy among the public and technical constraints on the South Kalimantan E-Samsat service at the Amuntai Samsat Office. Using a descriptive qualitative approach and data collection techniques via interviews with ten key informants, it was found that the system's effectiveness is at a fairly adequate level, particularly in terms of information processing speed and system flexibility to policy changes. However, serious challenges remain in data accuracy, synchronization between units, and accessibility for users who are not yet technologically prepared. Factors such as communication barriers and data input errors are key determinants hindering the smoothness of the administrative process. As a strategic solution, regular competency training programs for management officials are needed, as well as increased independent initiative from taxpayers to be more adaptive to digital innovation. The synergy between adequate government facilities and better user understanding is expected to minimize payment delays and optimize the quality of tax services in the future.*

**Keywords:** Service Effectiveness, South Kalimantan E-Samsat, Taxpayer Compliance.

### PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia secara konsisten berupaya mengakselerasi pembangunan nasional di seluruh lini kehidupan sebagai manifestasi dari cita-cita luhur bangsa. Upaya kolektif ini merupakan langkah nyata dalam merealisasikan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, sebagaimana yang telah digariskan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik

Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4. Fokus utama dari amanat konstitusi tersebut adalah memajukan kesejahteraan umum, yang menuntut pemerintah untuk senantiasa hadir dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas serta infrastruktur yang memadai bagi seluruh lapisan masyarakat. Pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan menjadi tolok ukur utama keberhasilan negara dalam menerjemahkan semangat kemerdekaan ke dalam kebijakan publik yang berdampak langsung pada kualitas hidup warga negara.

Dalam dinamika pelaksanaan pembangunan tersebut, pemerintah memerlukan dukungan berbagai variabel esensial, mulai dari kualitas sumber daya manusia hingga kekayaan sumber daya alam. Namun, instrumen yang tidak kalah pentingnya adalah ketersediaan pendanaan yang stabil, yang mayoritas bersumber dari penerimaan pajak dan non-pajak. Dalam sistem fiskal Indonesia, pajak terbagi menjadi dua kategori utama, yakni pajak pusat yang dikelola untuk membiayai belanja negara secara makro, serta pajak daerah yang menjadi tumpuan utama bagi pemerintah daerah dalam mendanai kebutuhan rumah tangga wilayahnya. Pembagian kewenangan pemungutan pajak ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan fiskal yang memungkinkan daerah memiliki kemandirian dalam memacu pertumbuhan ekonomi lokal tanpa sepenuhnya bergantung pada bantuan pemerintah pusat.

Konsep kemandirian ini semakin dipertegas dengan berlakunya otonomi daerah, yang memberikan mandat bagi daerah untuk mengelola urusannya secara mandiri sesuai dengan potensi unik masing-masing wilayah. Melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang merupakan pemutakhiran dari regulasi sebelumnya, otonomi didefinisikan sebagai hak dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi lokal. Penyerahan wewenang ini bertujuan agar respons terhadap tuntutan masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Namun, konsekuensi dari otonomi ini adalah beban tanggung jawab fiskal yang lebih besar, di mana pemerintah daerah dituntut untuk lebih inovatif dalam menggali potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD) guna membiayai program-program strategis di wilayah mereka.

Salah satu tulang punggung utama dalam struktur pendapatan asli daerah adalah sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak ini merupakan kontributor signifikan yang menyuplai dana bagi pembangunan infrastruktur jalan dan fasilitas umum di daerah. Di Kabupaten Hulu Sungai Utara (HSU), urgensi PKB sangat terlihat dari data Badan Pajak dan Retribusi Daerah, di mana pada tahun 2023, realisasi pajak kendaraan bermotor menjadi primadona penerimaan dengan nilai mencapai lebih dari 26 miliar rupiah. Angka ini menunjukkan bahwa kepemilikan kendaraan di wilayah HSU merupakan basis pajak yang sangat potensial. Meski demikian, capaian angka yang besar tersebut bukan berarti tanpa tantangan, karena angka potensi pajak yang terdaftar sering kali masih jauh lebih tinggi dibandingkan dengan realisasi pembayaran yang diterima oleh kas daerah.

Fenomena kesenjangan antara potensi dan realisasi ini dikonfirmasi oleh fakta lapangan yang menunjukkan masih rendahnya kedisiplinan sebagian wajib pajak di Kabupaten HSU. Berdasarkan keterangan resmi dari Kepala UPPD Amuntai, Ibu Rosda, S.Sos., masih banyak ditemukan subjek pajak yang lalai dalam memenuhi kewajiban tahunan mereka, yang terdeteksi melalui serangkaian razia dan pemeriksaan administrasi. Pemerintah daerah sebenarnya telah berupaya melakukan pendekatan persuasif dengan menerbitkan surat imbauan hingga menyediakan layanan jemput bola melalui unit Samsat Keliling. Langkah "on the spot" ini diharapkan dapat mereduksi hambatan jarak bagi masyarakat, namun realitanya, masalah kepatuhan pajak di HSU masih menjadi tantangan sistemik yang memerlukan solusi lebih dari sekadar pengawasan fisik di jalan raya.

Untuk mengatasi hambatan kepatuhan tersebut, modernisasi administrasi perpajakan menjadi sebuah keharusan teoretis maupun praktis. Sari (2013) menekankan bahwa modernisasi perpajakan bukan sekadar tentang pergantian alat kerja, melainkan penerapan prinsip *good governance* yang mengedepankan transparansi dan akuntabilitas melalui integrasi teknologi informasi. Dengan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan, sistem administrasi perpajakan diharapkan mampu menciptakan pilar pengelolaan yang lebih kokoh dan berkesinambungan.

Modernisasi ini bertujuan untuk meminimalisir interaksi fisik yang berpotensi menimbulkan praktik maladministrasi, sekaligus memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dalam menunaikan kewajibannya secara mandiri, kapan saja, dan di mana saja.

Implementasi nyata dari semangat modernisasi ini adalah diluncurkannya layanan E-Samsat Kalsel di wilayah Kalimantan Selatan, termasuk di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Inovasi teknologi ini dirancang untuk meningkatkan mutu pelayanan publik dengan menyediakan alternatif kanal pembayaran melalui perbankan, baik melalui ATM, *mobile banking*, maupun *internet banking*. Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 016 Tahun 2025, regulasi ini menjadi payung hukum bagi tata cara pengenaan pajak kendaraan bermotor yang lebih modern. Kehadiran E-Samsat diharapkan dapat memangkas birokrasi yang berbelit, sehingga wajib pajak tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam untuk mengantre di kantor Samsat induk, yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan rasio kepatuhan secara signifikan.

Namun, dalam praktiknya di Kabupaten Hulu Sungai Utara, transisi dari metode konvensional ke digital melalui E-Samsat masih menemui berbagai kendala operasional yang menghambat efektivitas program. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan digital ini masih tergolong rendah di kalangan masyarakat HSU. Salah satu penyebab utamanya adalah mekanisme pengesahan yang belum sepenuhnya digital; wajib pajak yang telah membayar melalui aplikasi tetap diwajibkan datang ke kantor Samsat untuk menukarkan struk pembayaran dengan stiker pengesahan STNK asli. Hal ini menciptakan persepsi di masyarakat bahwa penggunaan E-Samsat tidak memberikan efisiensi waktu yang berarti karena pada akhirnya mereka tetap harus mengantre di loket fisik.

Selain hambatan birokratis tersebut, faktor teknis berupa performa aplikasi juga sering kali menjadi keluhan para pengguna. Sering terjadinya gangguan sistem atau *error* saat proses transaksi—seperti data kendaraan yang tidak muncul atau kegagalan sinkronisasi data—membuat wajib pajak merasa skeptis terhadap keandalan sistem elektronik ini. Kegagalan teknis pada saat-saat krusial pembayaran tidak hanya menghambat penerimaan daerah, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap inovasi yang diusung oleh pemerintah. Bagi masyarakat yang terbiasa dengan kepastian layanan manual, hambatan digital seperti ini sering kali dianggap sebagai beban tambahan daripada sebuah kemudahan, sehingga mereka cenderung kembali ke metode lama yang dianggap lebih pasti.

Hambatan terakhir yang tidak kalah krusial adalah masalah literasi digital dan kurangnya sosialisasi yang menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Banyak wajib pajak di Kabupaten HSU yang belum memahami fitur-fitur dalam aplikasi E-Samsat Kalsel, mulai dari tahap pendaftaran hingga cara mendapatkan bukti pembayaran yang sah. Ketidaktahuan ini menyebabkan fungsionalitas aplikasi yang canggih menjadi sia-sia karena tidak mampu dioperasikan oleh target penggunanya. Oleh karena itu, diperlukan strategi humanisasi dalam sosialisasi teknologi, di mana pemerintah tidak hanya meluncurkan aplikasi, tetapi juga mendampingi masyarakat dalam proses adaptasi digital tersebut. Tanpa perbaikan sistemik pada sisi teknis dan edukasi, harapan untuk meningkatkan kepatuhan pajak melalui modernisasi administrasi akan sulit tercapai secara optimal di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Konsep efektivitas pada dasarnya berakar dari prinsip kausalitas, di mana keberhasilan sebuah tindakan diukur dari sejauh mana tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat terealisasi secara nyata. Menurut Mistilasari, Hildayat, dan Maolani (2023), efektivitas merupakan cerminan dari produktivitas yang menitikberatkan pada pencapaian target yang presisi, baik dari segi kuantitas, nilai, maupun ketepatan waktu. Dalam ruang lingkup organisasi, efektivitas kolektif sangat bergantung pada performa individu di dalamnya, meskipun penilaiannya sering kali bersifat subjektif karena melibatkan persepsi pengguna layanan. Kurniawan (2022) menambahkan bahwa efektivitas adalah elemen fundamental; sebuah program dikatakan berhasil hanya jika hasil akhirnya selaras dengan sasaran yang telah ditetapkan sejak awal.

Secara lebih mendalam, Mardiasmo (dalam Aminah, 2022) menjelaskan bahwa

efektivitas adalah indikator keberhasilan organisasi dalam mencapai visi dan misinya. Semakin signifikan kontribusi *output* terhadap target yang diinginkan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas kerja unit tersebut. Konsep ini melibatkan evaluasi menyeluruh terhadap siklus organisasi, mulai dari pemanfaatan masukan (*input*), ketepatan proses, hingga kualitas keluaran (*output*). Hal senada diungkapkan oleh Ravianto (dalam Purba & Prathama, 2022), yang menyatakan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan ekspektasi hasil; pekerjaan dianggap efektif jika diselesaikan sesuai rencana, baik dari aspek mutu, efisiensi biaya, maupun ketepatan durasi pengerjaannya.

Untuk mengukur fenomena ini secara objektif, James L. Gibson (dalam Zafirah, Kusbandrijo, & R, 2022) mengusulkan lima indikator utama: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan pelanggan. Produktivitas mengukur volume kerja, sementara kualitas melihat sejauh mana hasil kerja melampaui standar harapan. Efisiensi menekankan pada rasio penggunaan sumber daya, sedangkan fleksibilitas menuntut kemampuan organisasi dalam merespons perubahan zaman. Terakhir, tingkat kepuasan menjadi barometer sejauh mana kebutuhan publik terpenuhi. Pendekatan lain oleh Budiani (dalam Aldino, 2018) menambahkan pentingnya sosialisasi, pemantauan program, dan ketepatan sasaran sebagai instrumen kunci untuk menjamin bahwa program yang dijalankan benar-benar menjadi solusi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Transisi menuju tata kelola pemerintahan yang baik sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik. Hendrayady dkk. (2022) menegaskan bahwa pelayanan publik adalah manifestasi dari konsep *welfare state* atau negara kesejahteraan, di mana pemerintah berperan sebagai pelayan (*servant*) dan bukan sebagai penguasa masyarakat. Paradigma *New Public Service* menempatkan pemenuhan kebutuhan warga sebagai kewajiban mutlak administrasi publik. Sejalan dengan itu, Widanti (2022) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh rangkaian aktivitas yang dijalankan penyelenggara negara guna memenuhi hak-hak masyarakat sesuai dengan koridor regulasi yang berlaku. Inti dari proses ini adalah pemberian layanan prima yang transparan, akuntabel, dan mengutamakan kesamaan hak bagi setiap warga negara.

Dalam konteks administratif kendaraan bermotor, Samsat hadir sebagai model integrasi pelayanan satu atap yang melibatkan Kepolisian RI, Bapenda, dan PT Jasa Raharja. Haryanto (2020) menjelaskan bahwa kolaborasi lintas instansi ini bertujuan untuk menciptakan efisiensi dalam pengurusan pendaftaran kendaraan dan pembayaran pajak. Arifin (2021) memandang Samsat bukan sekadar tempat transaksi keuangan, melainkan instrumen vital negara dalam mendorong kepatuhan wajib pajak dan memperkuat pendapatan daerah. Inovasi digital seperti E-Samsat dan aplikasi Samolnas, sebagaimana dicatat oleh Siregar & Fadhilah (2022), merupakan respon adaptif terhadap tuntutan masyarakat akan layanan yang bebas pungutan liar, transparan, dan dapat diakses kapan saja tanpa batasan geografis.

Eksistensi layanan tersebut tidak lepas dari payung kebijakan publik. Secara teoretis, kebijakan publik dipahami sebagai rangkaian tindakan pemerintah yang dirancang untuk memecahkan persoalan masyarakat. Thomas R. Dye (dalam Indra Kertati dkk., 2023) mengemukakan definisi populer bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Hal ini mengandung makna bahwa setiap tindakan atau diamnya pemerintah memiliki dampak sistemik terhadap tatanan sosial. Muchlis Hamdi (2015) menekankan bahwa substansi kebijakan merupakan *output* penyelenggaraan pemerintahan yang sangat dipengaruhi oleh sistem politik dan bentuk negara, di mana setiap regulasi harus mampu menjembatani tujuan strategis dengan aksi operasional di lapangan.

Pajak sendiri, menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, adalah kontribusi wajib warga negara yang bersifat imperatif tanpa adanya imbalan langsung secara personal. Dana yang terkumpul dari pajak dialokasikan kembali untuk pembangunan infrastruktur dan kesejahteraan kolektif. Mardiasmo (2019) memandang pajak sebagai instrumen redistribusi kekayaan untuk melunasi beban belanja publik. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009, skema perpajakan dibagi menjadi pajak provinsi seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bahan Bakar serta pajak kabupaten/kota yang mencakup pajak hotel, restoran, hingga PBB. Pembagian ini

bertujuan agar setiap level pemerintahan memiliki kemandirian fiskal dalam mengelola pembangunan di wilayahnya masing-masing.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara spesifik merupakan pungutan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor yang beroperasi di jalan darat. Marihot P. Siahaan (2016) menjelaskan bahwa pajak ini menyasar kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik maupun energi tertentu. Selain berfungsi sebagai sumber pendapatan daerah (fungsi *budgetary*), PKB juga berperan dalam mengendalikan pertumbuhan jumlah kendaraan dan membiayai pemeliharaan fasilitas jalan raya. Berdasarkan UU No. 28 Tahun 2009, pemerintah daerah memiliki otoritas penuh untuk mengatur tarif dan mekanisme pemungutan PKB melalui Peraturan Daerah sebagai landasan hukum operasional yang sah di tiap provinsi.

Agar pencapaian tujuan perpajakan ini berjalan efektif, diperlukan strategi pencapaian yang matang. Siagian (dalam Aldino, 2018) menekankan bahwa efektivitas organisasi menuntut adanya kejelasan tujuan, strategi yang terarah, serta ketersediaan sarana dan prasarana kerja yang memadai. Tanpa dukungan fasilitas yang baik, para implementor kebijakan akan kesulitan mencapai produktivitas maksimal. Selain itu, sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik sangat diperlukan untuk meminimalisir kesalahan manusiawi dalam birokrasi, sehingga organisasi tetap berada pada jalur yang benar untuk mendekati target-target jangka panjangnya.

Sebagai penutup, pengukuran efektivitas pelayanan dapat dilakukan melalui tiga pendekatan utama menurut Martani dan Lubis (dalam Aldino 2018): pendekatan sumber, proses, dan sasaran. Pendekatan sumber menilai sejauh mana organisasi mampu memperoleh input yang berkualitas; pendekatan proses membedah mekanisme internal dan koordinasi antar unit; sementara pendekatan sasaran memfokuskan diri pada sejauh mana *output* yang dihasilkan sesuai dengan rencana strategis awal. Ketiga dimensi ini memberikan gambaran komprehensif bahwa pelayanan publik yang efektif bukan hanya soal hasil akhir, melainkan tentang bagaimana seluruh sumber daya dikelola secara profesional untuk memberikan nilai guna yang optimal bagi masyarakat.

## **METODE**

Penelitian ini mengambil lokus pada Kantor Samsat Amuntai yang berkedudukan di Kabupaten Hulu Sungai Utara, tepatnya di Jalan Rakha Panangkalaan, sebuah area strategis yang berdekatan dengan SPBU Pakapuran di Kecamatan Amuntai Tengah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada urgensi untuk meninjau secara langsung bagaimana transformasi digital melalui layanan E-Samsat diimplementasikan pada wilayah yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang unik di Kalimantan Selatan. Melalui kehadiran peneliti di lapangan, diharapkan dinamika pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat dipotret secara akurat, mulai dari interaksi antara petugas pelaksana hingga respons nyata dari para wajib pajak dalam menggunakan inovasi teknologi tersebut.

Dalam upaya membedah fenomena tersebut, peneliti mengadopsi pendekatan kualitatif sebagai landasan metodologis utama. Pendekatan ini dipilih karena karakteristiknya yang mengutamakan kedalaman data dan kualitas interpretasi dibandingkan dengan generalisasi angka. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (dalam Fitrah & Luthfiyah, 2017), penelitian kualitatif sejatinya bersifat naturalistik, di mana proses investigasi berlangsung pada kondisi yang alami tanpa manipulasi variabel. Penggunaan paradigma ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas objektif di Samsat Amuntai secara utuh, dengan memperhatikan situs-situs lokasi serta konteks sosial yang melingkupinya, sehingga hasil penelitian tidak sekadar menjadi deretan data statistik, melainkan narasi yang kaya akan makna.

Tipe penelitian yang diaplikasikan adalah deskriptif kualitatif, sebuah model yang dirancang untuk menggambarkan serta memaparkan status objek penelitian sesuai dengan realitas di lapangan tanpa ada unsur rekayasa. Merujuk pada pemikiran Mukhtar (dalam Umrati & Wijaya, 2020), jenis penelitian ini berangkat dari paradigma sosial yang fleksibel namun tetap

konsisten dalam menjabarkan fenomena secara rinci. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas E-Samsat Kalsel dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Melalui deskripsi yang mendalam, peneliti berusaha mengurai berbagai situasi, kondisi, dan tantangan yang muncul saat transisi dari sistem manual ke sistem elektronik sedang berlangsung di Samsat Amuntai.

Data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yakni primer dan sekunder, untuk menjaga validitas informasi. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui interaksi intensif dengan narasumber yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Sementara itu, data sekunder berfungsi sebagai penguat dan pelengkap yang berasal dari catatan administratif, dokumen resmi, serta foto dokumentasi kegiatan. Penentuan sumber data dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu strategi pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap paling representatif dan memahami masalah. Menurut Ibrahim (2018), narasumber merupakan partisipan atau "guru" dalam penelitian yang memberikan wawasan kritis hingga mencapai titik jenuh data, di mana informasi yang dikumpulkan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang signifikan.

Struktur informan dalam penelitian ini melibatkan sepuluh orang yang memegang peranan strategis, mulai dari pejabat struktural seperti Kepala Kantor Samsat Amuntai dan Kepala Bidang Pelayanan, hingga staf teknis dan tujuh orang wajib pajak dari berbagai latar belakang. Keberagaman informan ini bertujuan untuk menciptakan perspektif yang seimbang antara penyedia layanan (birokrasi) dan penerima manfaat (masyarakat). Dengan melibatkan Maqdis Pilatia, S.Sos dan tim pelaksana lainnya, peneliti dapat menggali aspek kebijakan dan manajerial, sementara pengalaman dari para wajib pajak seperti Khairullah dan rekan-rekan akan memberikan data mengenai aksesibilitas serta kemudahan sistem E-Samsat yang dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem, penelitian ini merancang desain operasional yang mengacu pada teori efektivitas menurut Duncan (dalam Ismaya, 2021). Duncan menekankan bahwa efektivitas organisasi diukur dari sejauh mana sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai melalui tiga dimensi utama: pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dimensi pencapaian tujuan difokuskan pada ketepatan data dan kecepatan pemrosesan informasi. Integrasi melihat pada aksesibilitas sistem dan koordinasi antarunit kerja, sedangkan adaptasi menyoroti kemampuan sistem dalam menyesuaikan diri dengan perubahan kebijakan serta kesiapan pengguna dalam mengoperasikan teknologi baru. Desain ini menjadi kompas bagi peneliti untuk mengevaluasi apakah E-Samsat Kalsel benar-benar memberikan dampak positif atau justru menjadi hambatan baru dalam birokrasi.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi teknik yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan sebagai metode awal untuk mengamati fenomena secara visual tanpa biaya besar namun kaya akan data faktual, sebagaimana diungkapkan oleh Anggito dan Setiawan (2018). Peneliti mencatat perilaku pelayanan dan kendala teknis yang tampak di area Samsat. Selanjutnya, wawancara mendalam dilakukan untuk mengeksplorasi interpretasi partisipan terhadap fenomena yang tidak bisa tertangkap hanya melalui pengamatan. Melalui percakapan bertujuan ini, sebagaimana didefinisikan oleh Moleong (dalam Ibrahim, 2018), peneliti dapat memahami sisi subjektif dari efektivitas layanan. Sebagai pelengkap, dokumentasi berupa arsip dan foto digunakan sebagai bukti historis dan penguat autentisitas temuan lapangan.

Setelah data terkumpul, tahap analisis dilakukan dengan mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldana (dalam Saputra, 2021), yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Kondensasi data melibatkan proses penyederhanaan dan transformasi hasil transkrip wawancara yang luas menjadi satuan-satuan informasi yang lebih fokus pada inti masalah. Data yang telah disarikan kemudian disajikan dalam bentuk tabel atau uraian naratif agar pola-pola hubungan antarvariabel lebih mudah dibaca dan dipahami. Proses ini memastikan bahwa setiap informasi yang disajikan memiliki relevansi langsung dengan pertanyaan penelitian mengenai efektivitas layanan digital di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Langkah berikutnya adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan sebagai tahap akhir untuk mencapai pemahaman yang menyeluruh. Verifikasi dilakukan melalui pengecekan silang antar berbagai sumber data guna memastikan akurasi informasi. Penarikan kesimpulan, dalam hal ini, bukan sekadar meringkas data, melainkan proses intelektual untuk menemukan solusi atau pemecahan masalah terhadap kendala pembayaran pajak kendaraan bermotor. Analisis yang tajam diharapkan mampu melahirkan rekomendasi strategis bagi pihak Samsat Amuntai. Dengan mengevaluasi argumen dan bukti yang ada, peneliti dapat menentukan apakah inovasi E-Samsat telah memenuhi ekspektasi publik atau masih memerlukan penyempurnaan di sisi teknis maupun sosialisasi.

Guna menjamin kredibilitas atau kepercayaan terhadap hasil penelitian, peneliti menerapkan pengujian keabsahan data sesuai saran Sugiyono (2022). Teknik yang digunakan meliputi triangulasi sumber dan teknik, penggunaan bahan referensi sebagai bukti pendukung, serta pelaksanaan *member check*. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi dari media massa, dokumen resmi, dan hasil wawancara untuk menghindari subjektivitas peneliti. Sementara itu, *member check* menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa data yang ditulis peneliti telah disepakati oleh informan atau pemberi data asli. Melalui prosedur uji kredibilitas yang ketat ini, kualitas hasil penelitian mengenai efektivitas layanan E-Samsat Kalsel di Samsat Amuntai dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan profesional.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.**

#### **1. Pencapaian Tujuan**

##### **a. Ketepatan dan Kelengkapan Data**

Presisi dan validitas informasi merupakan fondasi utama dalam menjamin setiap transaksi perpajakan selaras dengan regulasi yang berlaku. Data yang akurat harus mampu merepresentasikan kondisi faktual di lapangan, mulai dari otentisitas identitas pemilik, spesifikasi kendaraan, hingga kalkulasi nominal pajak yang tepat. Hal ini sejalan dengan teori Duncan (dalam Nina Ismaya, 2021) yang menegaskan bahwa akurasi dan kelengkapan informasi adalah kunci krusial dalam efektivitas pengambilan keputusan serta peningkatan kepuasan publik. Tanpa data yang mencerminkan realitas sebenarnya, sistem pelayanan akan kehilangan kredibilitasnya dan berpotensi menghambat transparansi administrasi pemerintahan.

Meskipun implementasi E-Samsat Kalsel menunjukkan progres positif dalam mengintegrasikan kelengkapan data historis dan detail kendaraan, tantangan teknis seperti proses input manual masih menjadi hambatan yang memicu kesalahan administratif. Kelengkapan informasi, yang mencakup nomor registrasi hingga masa berlaku STNK, sangat menentukan kelancaran alur birokrasi agar tidak ada data yang terfragmentasi. Oleh karena itu, penguatan mekanisme verifikasi dan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan berkelanjutan menjadi imperatif. Komitmen pada perbaikan sistem dan penerapan SOP secara disiplin akan memastikan bahwa transformasi digital ini tidak hanya sekadar memindahkan proses ke platform daring, tetapi benar-benar menghasilkan layanan yang komprehensif dan bebas kendala bagi wajib pajak.

##### **b. Kecepatan Pemrosesan Informasi**

Akselerasi dalam pengolahan data merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan transformasi layanan digital pada E-Samsat Kalsel. Dengan mengoptimalkan kecepatan dan efisiensi operasional, sistem ini mampu memberikan pengalaman birokrasi yang lebih responsif, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak serta memperkuat pilar transparansi publik. Berdasarkan rangkaian observasi, wawancara, dan analisis dokumen, efektivitas sistem ini terbukti secara empiris melalui pemangkasan waktu tunggu yang drastis

dibandingkan metode manual. Pencapaian durasi transaksi yang hanya memakan waktu sekitar 5 hingga 10 menit menunjukkan adanya lompatan efisiensi yang signifikan, sehingga tumpukan antrean fisik dapat diminimalisir secara berkelanjutan melalui dukungan infrastruktur teknologi yang mutakhir.

Kondisi objektif di lapangan tersebut sangat selaras dengan landasan teoretis yang dikemukakan oleh Duncan dalam Nina Ismaya (2021), yang menggarisbawahi bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh determinan terhadap kepuasan pengguna dan produktivitas sistem secara keseluruhan. Teori ini menekankan bahwa bukan hanya kecepatan yang menjadi tolok ukur, melainkan bagaimana akurasi dan kelengkapan data diintegrasikan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Dalam konteks E-Samsat Kalsel, integrasi antara kecepatan pemrosesan informasi dengan validitas data menciptakan ekosistem layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga akuntabel. Keberhasilan ini membuktikan bahwa modernisasi teknologi informasi adalah solusi esensial dalam mewujudkan tata kelola pajak kendaraan bermotor yang lebih profesional dan berorientasi pada kemudahan akses masyarakat.

c. Kemudahan dalam Pembuatan Laporan Kepegawaian

Penyederhanaan dalam penyusunan laporan kepegawaian menjadi instrumen krusial bagi peningkatan kualitas pelayanan pada E-Samsat Kalsel. Berdasarkan hasil studi lapangan yang mencakup wawancara dan observasi, implementasi sistem ini dinilai cukup efektif karena mampu mentransformasi prosedur administratif menjadi lebih ringkas. Otomatisasi data tidak hanya memangkas waktu kerja petugas, tetapi juga meminimalisir risiko kesalahan manusia (human error) yang sering terjadi pada metode input manual. Dampaknya, petugas memiliki ruang gerak yang lebih luas untuk bersikap responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi. Meskipun demikian, optimalisasi sistem ini masih dihadapkan pada tantangan teknis dan urgensi pengembangan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan guna memastikan teknologi yang diinvestasikan dapat beroperasi secara maksimal.

Fenomena ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Duncan dalam Nina Ismaya (2021), yang menegaskan bahwa kualitas informasi yang berfokus pada dimensi akurasi dan efisiensi merupakan fondasi utama dalam pengambilan keputusan serta pencapaian kepuasan pengguna. Dalam ekosistem E-Samsat Kalsel, kemudahan akses dan ketepatan laporan kepegawaian mencerminkan prinsip Duncan mengenai pentingnya informasi yang cepat dan relevan bagi operasional birokrasi. Kehadiran rencana perbaikan berbasis umpan balik pengguna menunjukkan adanya kesadaran adaptif dari pihak pengelola untuk terus menyempurnakan sistem. Dengan menyelaraskan kemajuan teknologi dan kapabilitas personel, E-Samsat Kalsel dapat bertransformasi menjadi sarana administrasi yang tidak hanya efektif secara internal, tetapi juga unggul dalam memberikan pelayanan publik yang prima.

2. Integrasi

a. Aksesibilitas Sistem bagi Unit Kerja Terkait

Kemudahan akses terhadap sistem informasi bagi seluruh unit kerja merupakan elemen fundamental dalam mengoptimalkan performa layanan e-Samsat. Berdasarkan analisis data lapangan, aksesibilitas e-Samsat Kalsel dinilai cukup efektif karena mampu menyinkronkan kebutuhan petugas dan wajib pajak melalui antarmuka yang intuitif serta pembekalan teknis yang memadai. Hal ini selaras dengan teori efektivitas organisasi dari Duncan (dalam Ismaya, 2021), yang menekankan pentingnya desain sistem dalam memfasilitasi kemudahan operasional bagi para penggunanya. Upaya pengembangan yang mencakup perbaikan infrastruktur digital dan pelatihan berkelanjutan terbukti mampu mempercepat birokrasi, sehingga pelayanan publik tidak hanya menjadi lebih akurat tetapi juga

mampu memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi masyarakat.

Namun, di balik capaian positif tersebut, masih ditemukan kendala teknis yang cukup signifikan, seperti instabilitas koneksi internet dan penurunan kecepatan server pada jam sibuk. Tantangan ini menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi tidak hanya bergantung pada kualitas desain, tetapi juga pada keandalan infrastruktur pendukung sebagaimana diamanatkan dalam prinsip integrasi sistem Duncan. Dokumentasi penelitian menunjukkan bahwa hambatan dalam sinkronisasi data dan gangguan sistem sewaktu-waktu tetap menjadi keluhan yang perlu segera diatasi. Oleh karena itu, komitmen untuk memperkuat dukungan teknis dan melakukan evaluasi berbasis umpan balik pengguna menjadi keharusan agar e-Samsat Kalsel dapat mencapai standar pelayanan prima yang konsisten dan meminimalisir kegagalan akses di masa mendatang.

b. Sinkronisasi Data Antar Unit Kerja

Penyelarasan data antar unit kerja pada layanan E-Samsat Kalsel merupakan instrumen fundamental dalam mengakselerasi efisiensi operasional serta menjamin akurasi koordinasi pelayanan publik. Melalui penerapan integrasi sistem yang komprehensif, seluruh unit kerja dapat mengakses basis data yang konsisten dan aktual secara bersamaan, yang secara langsung berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan bagi para wajib pajak. Temuan di lapangan melalui teknik observasi dan wawancara menunjukkan bahwa efektivitas sinkronisasi data di instansi ini berada pada kategori yang memadai. Sistem telah mampu memfasilitasi pembaruan informasi secara real-time, sebuah elemen krusial yang mendukung proses pengambilan keputusan strategis serta meminimalisir risiko duplikasi data dalam birokrasi pemerintahan daerah.

Fenomena integrasi ini selaras dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Nina Ismaya, 2021), yang menggarisbawahi bahwa keberhasilan sebuah sistem organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan integrasi dan tingkat efisiensinya. Meski demikian, dinamika di lapangan masih menyisakan tantangan koordinasi yang memerlukan penguatan infrastruktur teknologi dan responsivitas sistem yang lebih adaptif. Upaya penyempurnaan pada aspek sinkronisasi antar-unit ini diharapkan mampu mendekati prinsip-prinsip ideal efektivitas yang ditawarkan oleh teori Duncan. Dengan memperkuat sinergi data, E-Samsat Kalsel tidak hanya sekadar menjalankan prosedur administratif, tetapi juga mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis digital yang transparan dan berorientasi penuh pada kepuasan masyarakat.

c. Efektivitas Komunikasi dan Koordinasi

Optimalisasi kualitas layanan E-Samsat Kalsel sangat bergantung pada sinergi antara komunikasi yang transparan dan koordinasi yang solid antar-instansi. Berdasarkan data wawancara dan observasi lapangan, sistem ini telah mencapai tingkat efektivitas yang tinggi karena mampu mengintegrasikan alur informasi secara jelas, sehingga meminimalkan hambatan operasional dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Keberhasilan ini didorong oleh penguatan infrastruktur teknologi dan peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan yang berkelanjutan. Transformasi digital melalui E-Samsat terbukti memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi kerja, di mana aksesibilitas data yang lebih terbuka memungkinkan setiap unit kerja untuk berkolaborasi dan berbagi informasi secara instan tanpa terhalang birokrasi manual yang lamban.

Kondisi ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Ismaya, 2021), yang menegaskan bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan unit-unit di dalamnya untuk melakukan koordinasi melalui pertukaran informasi yang lancar. Dalam konteks E-Samsat Kalsel, kemudahan akses terhadap basis data yang terintegrasi telah menciptakan harmonisasi kerja yang lebih baik,

sehingga setiap bagian dapat merespons kebutuhan layanan secara lebih responsif dan akurat. Integrasi antar-unit yang terjalin erat melalui media komunikasi digital ini tidak hanya menyederhanakan proses administratif, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Kalimantan Selatan yang lebih profesional dan akuntabel.

### 3. Adaptasi

#### a. Kemampuan Sistem Menyesuaikan dengan Perubahan Kebijakan

Fleksibilitas sistem E-Samsat Kalsel dalam merespons dinamika regulasi merupakan pilar utama bagi optimalisasi layanan publik di era digital. Kecepatan sistem dalam mengadopsi kebijakan perpajakan terbaru memastikan bahwa operasional tetap berpijak pada koridor hukum, sekaligus menjamin akurasi data yang dikelola secara real-time. Berdasarkan rangkaian observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa mekanisme adaptasi sistem ini telah berjalan efektif dalam menyinkronkan aturan baru ke dalam platform digital. Meskipun sistem teknis mampu melakukan transisi dengan baik, penguatan pada aspek sosialisasi dan edukasi pengguna menjadi faktor krusial yang harus terus dipacu demi meminimalisir kendala operasional bagi wajib pajak di lapangan.

Temuan ini selaras dengan teori Duncan (dalam Ismaya, 2021) mengenai efektivitas organisasi, yang menekankan pentingnya integrasi dan koordinasi sebagai instrumen pencapaian tujuan. Dalam perspektif Duncan, sebuah sistem tidak hanya dituntut memiliki keandalan teknis, tetapi juga harus didukung oleh komunikasi yang transparan serta pelatihan yang intensif bagi para penggunanya. Upaya perbaikan yang berkesinambungan pada sisi edukasi ini akan memperkuat kepuasan publik dan meminimalisir kesenjangan informasi. Dengan mengedepankan prinsip koordinasi yang integratif, E-Samsat Kalsel tidak hanya berfungsi sebagai alat pembayaran, melainkan bertransformasi menjadi ekosistem administrasi pajak yang responsif terhadap perubahan lingkungan strategis maupun kebutuhan masyarakat.

#### b. Kemudahan Pembaruan dan Pengembangan Sistem

Fleksibilitas dalam pembaruan dan pengembangan sistem merupakan faktor determinan yang menjaga relevansi serta efektivitas layanan E-Samsat Kalsel di tengah dinamika teknologi. Melalui arsitektur sistem yang adaptif, dukungan dokumentasi yang komprehensif, serta pemanfaatan teknologi terkini, platform ini mampu merespons perubahan kebutuhan publik dengan tangkas. Berdasarkan hasil investigasi melalui wawancara dan observasi, ditemukan bahwa mekanisme pengembangan sistem telah berjalan cukup efektif dengan komitmen pembaruan berkala setiap tiga bulan. Langkah strategis ini mencakup penyesuaian teknis secara cepat terhadap setiap perubahan regulasi perpajakan, yang secara langsung meningkatkan efisiensi operasional dan responsivitas layanan bagi wajib pajak. Upaya terstruktur ini membuktikan bahwa manajemen E-Samsat Kalsel sangat memprioritaskan kualitas pengalaman pengguna guna mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi.

Kondisi ini selaras dengan teori efektivitas sistem yang dikemukakan oleh Duncan dalam Nina Ismaya (2021), yang menekankan bahwa kemudahan dalam pembaruan serta pemeliharaan sistem adalah pilar utama dalam mencapai efektivitas organisasi. Duncan menggarisbawahi bahwa keberhasilan sebuah sistem informasi sangat bergantung pada kemampuannya untuk beradaptasi dengan lingkungan yang terus berubah. Implementasi prinsip-prinsip tersebut pada E-Samsat Kalsel menunjukkan bahwa pembaruan sistem bukan sekadar tugas teknis, melainkan strategi untuk meningkatkan keandalan layanan. Lebih lanjut, penguatan pada aspek komunikasi antar-stakeholder serta pelatihan SDM yang berkelanjutan menjadi kunci untuk memperkuat kapabilitas sistem. Dengan demikian, integrasi antara kecanggihan sistem dan kesiapan sumber daya manusia akan memastikan kebutuhan

masyarakat tetap terpenuhi secara optimal dan berkelanjutan.

c. **Tingkat Kesiapan dan Pemahaman Pengguna terhadap Sistem**

Keberhasilan implementasi sistem E-Samsat Kalsel sangat bergantung pada sejauh mana pengguna memiliki kesiapan mental dan pemahaman teknis yang memadai dalam mengoperasikan platform digital tersebut. Upaya strategis seperti penyediaan modul pelatihan yang komprehensif, akses informasi yang inklusif, serta layanan bantuan teknis yang sigap menjadi pilar utama dalam mengakselerasi adaptasi pengguna. Berdasarkan data lapangan yang dihimpun melalui observasi dan interaksi langsung, efektivitas sistem ini berada pada level yang cukup baik, namun tantangan dalam menjembatani kesenjangan digital masih ditemukan. Hal ini mengindikasikan bahwa optimalisasi fungsi sistem hanya dapat tercapai apabila hambatan pemahaman pengguna dapat dimitigasi melalui penguatan aspek edukasi dan komunikasi yang lebih masif.

Fenomena ini selaras dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Ismaya, 2021), yang menekankan bahwa pencapaian tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi dan persepsi pengguna terhadap inovasi. Peningkatan intensitas sosialisasi dan pendampingan teknis secara berkelanjutan menjadi kunci untuk membangun kepercayaan publik serta memastikan efisiensi pelayanan sesuai ekspektasi masyarakat. Tanpa adanya dukungan pendidikan pengguna yang sistematis, transformasi digital pada layanan Samsat berisiko kehilangan momentum keberhasilannya. Oleh karena itu, sinergi antara keandalan sistem dan literasi digital pengguna menjadi prasyarat mutlak guna menciptakan ekosistem pelayanan publik yang lebih transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna secara menyeluruh.

**B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Layanan E-Samsat Kalsel Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara**

1. **Faktor Pendukung**

- a. Kecepatan Pemrosesan Informasi.
- b. Efektivitas Komunikasi dan Koordinasi.
- c. Kemampuan Sistem untuk Menyesuaikan dengan Perubahan Kebijakan Pajak.

2. **Faktor Penghambat**

- a. Ketepatan dan Kelengkapan Data.
- b. Kemudahan dalam Pembuatan Laporan Kepegawaian.
- c. Aksesibilitas Sistem bagi Unit Kerja Terkait.
- d. Sinkronisasi Data Antar Unit Kerja.
- e. Kemudahan Pembaruan dan Pengembangan Sistem
- f. Tingkat Kesiapan dan Pemahaman Pengguna terhadap Sistem.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan analisis mendalam terhadap hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan E-Samsat Kalsel di Kantor Samsat Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, telah menunjukkan tingkat efektivitas yang signifikan dalam upaya optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pencapaian ini dibuktikan oleh keberhasilan beberapa indikator kunci yang berjalan secara maksimal, seperti akselerasi pemrosesan informasi yang kini jauh lebih responsif, serta terjalannya pola komunikasi dan koordinasi yang harmonis antar lini pelayanan. Selain itu, keunggulan sistem digital ini tercermin pada fleksibilitasnya dalam mengakomodasi berbagai perubahan kebijakan perpajakan secara dinamis, sehingga operasional di lapangan tetap relevan dengan regulasi terbaru. Di sisi lain, terdapat dimensi efektivitas yang masuk dalam kategori moderat atau "cukup efektif", yang mencakup aspek reliabilitas dan integritas data serta kemudahan dalam penyusunan laporan manajerial

kepegawaian. Meskipun sistem ini telah menyediakan aksesibilitas bagi unit kerja terkait dan mengupayakan sinkronisasi data lintas fungsi, proses pembaruan fitur serta pengembangan sistem secara berkelanjutan masih memerlukan perhatian lebih. Hal ini juga berkaitan erat dengan dinamika literasi digital di kalangan pengguna, di mana tingkat pemahaman dan kesiapan operator dalam mengoperasikan teknologi tersebut menjadi faktor penentu bagi keberlanjutan efisiensi layanan di masa depan.

Dalam tinjauan terhadap variabel yang memengaruhi performa layanan, terdapat dikotomi yang jelas antara faktor pendorong dan faktor penghambat dalam operasional E-Samsat di wilayah Amuntai. Faktor pendukung utama yang menjadi katalisator keberhasilan program ini adalah kecanggihan infrastruktur teknologi yang memungkinkan pengolahan data dilakukan dalam waktu singkat, didukung oleh saluran komunikasi organisasi yang efektif sehingga meminimalisir terjadinya redundansi informasi. Kemampuan sistem untuk melakukan penyesuaian otomatis terhadap aturan pajak baru juga menjadi kekuatan fundamental yang memperlancar proses transaksi publik. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi serangkaian hambatan esensial yang berpotensi mendistorsi kualitas layanan jika tidak segera dimitigasi. Kendala tersebut berakar pada isu keakuratan dan kelengkapan basis data yang terkadang belum sinkron sepenuhnya, serta kerumitan dalam integrasi data antar unit kerja yang masih sering menemui kendala teknis. Aksesibilitas sistem yang belum merata di setiap bagian serta hambatan dalam melakukan update perangkat lunak secara berkala menjadi catatan kritis dalam penelitian ini. Terlebih lagi, variabel manusia yakni kesiapan mental dan kompetensi teknis para pengguna sering kali menjadi titik lemah dalam rantai implementasi. Oleh karena itu, faktor-faktor penghambat ini bukan sekadar kendala teknis, melainkan tantangan manajerial yang memerlukan strategi penguatan kapasitas sumber daya manusia serta audit sistem informasi secara periodik guna menjamin layanan E-Samsat Kalsel tetap menjadi instrumen prima dalam pelayanan publik daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Untuk Peneliti Sosial*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismaya N. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik*. Qiara Media. Pasuruan, Jawa Timur.
- Kurniawan, H. 2022. *Efektivitas Dan Efisiensi Organisasi Sektor Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Marihot, P. S. 2016. *Perpajakan Daerah Dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Masduki Duryat. 2020. *Kebijakan Publik Dan Implementasinya Dalam Pemerintahan Daerah*. Bandung: Refika Aditama.