

***E-Samsat Delivery* Sebagai Media Layanan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Bappenda Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB)**

Tri Utami Widyastuti^{*1}, Radiatul Adawiah², Puja Astuti³, Muhammad Aprian Jailani⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB), Indonesia

Email: ¹wiwitwidyastuti1710@gmail.com, ²radiatuladawiah667@gmail.com, ³pujaastuti429@gmail.com, ⁴aprian.jaelani@ummat.ac.id

Received : 22 Mei 2024; **Revised** : 5 Juni 2024; **Accepted** : 10 Juni 2024 ;

Published : 27 Agustus 2024

Abstrak

Aplikasi *e-Samsat Delivery* merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang diperkenalkan oleh Bappenda Provinsi NTB sebagai media layanan digital untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) secara online tanpa perlu antri dan dapat dilakukan dimana saja. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak secara online dengan berbagai metode pembayaran yang tersedia. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk lebih mengenalkan aplikasi *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan maupun belum mengenal aplikasi *e-samsat delivery*, berdasarkan posisi masyarakat dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang *e-samsat delivery*, pengenalan tentang *e-Samsat Delivery* perlu dilakukan. Tujuan dari *e-Samsat Delivery* adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta meminimalisir angka pemutihan atau tunggakan pembayaran pajak di masyarakat NTB. Dalam jurnal ini, disajikan hasil kegiatan pengenalan *e-Samsat Delivery* di kawasan kampus Muhammadiyah Mataram, yang melibatkan pembagian brosur dan penjelasan tentang fitur-fitur serta manfaat penggunaan aplikasi ini. Berbagai fitur disediakan aplikasi *e-samsat delivery*, seperti pelayanan pajak terdiri dari order, status, dan riwayat order dan pelayanan informasi yang terdiri dari lokasi samsat, panduan dan informasi. Diharapkan dengan adanya *e-Samsat Delivery*, kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat meningkat, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik di Bappenda Provinsi NTB.

Kata Kunci: *Bappenda NTB, e-Samsat Delivery, Inovasi, Pajak.*

This work is an open access article and licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License



1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi pokok pemerintahan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat, karena pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan kelangsungan dan tegaknya pemerintahan. sistem pemerintahan, sehingga yang menjadi tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah saat ini adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus selalu baik dan bermutu serta mendekati harapan masyarakat, karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah (Darmawan, 2018).

Pelayanan publik dikatakan efektif apabila orang dapat menikmati layanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif, dan produktif. Salah satu hal yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi adalah kepuasan masyarakat. Memperbaiki kualitas layanan publik adalah langkah awal yang harus diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, terutama di kantor pelayanan pajak Bappenda NTB, yang sangat penting bagi masyarakat.

Menurut Mareta (2014) Pajak Daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah

(Oktavianto et al., 2021). Pemungutan pajak adalah hak negara dan pembayaran pajak adalah kewajiban masyarakat. Salah satu kontribusi masyarakat yang dibayarkan oleh wajib pajak adalah pajak daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diperoleh melalui pajak kendaraan bermotor. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pemungutan yang sudah lama dilakukan oleh pemerintah. Pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat yang tentunya akan berdampak langsung pada kemampuan finansial masyarakat dalam membayar pajak.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Pasal 1 angka 12 dan 13 Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor adalah “pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor” (Hartanti et al., 2020). Berdasarkan pengertian tersebut berarti bahwa setiap orang atau setiap badan usaha atau instansi pemerintah yang mempunyai kendaraan bermotor baik itu sepeda motor, mobil atau yang lainnya wajib membayar pajak atas kendaraan bermotor yang dimilikinya. Salah satu pajak daerah yang termasuk adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Peraturan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan tugas organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan pembayaran PKB adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Ali et al., 2019).

Surjadi (2009:7) menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang kurang memadai. Kondisi ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat baik langsung maupun tidak langsung melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain-lain, yang pada akhirnya memberikan citra buruk kepada pemerintah (Mustofa & Niswah, 2017).

Tata kelola pemerintahan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, memberikan peluang bagi setiap daerah untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing daerah, dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat sipil merupakan komponen negara yang perlu melakukan inovasi. Inovasi di lingkungan pemerintahan dan seluruh jajaran pemerintahan baik pusat maupun daerah sangat penting untuk mempercepat kemajuan pemerintahan khususnya pada skala pemerintahan daerah, serta meningkatkan kinerja administrasi pemerintahan daerah (Faturahman et al., 2023). Pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai perangkat negara atau daerah menyediakan berbagai program pelayanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas dengan lebih mudah. Pemerintah kerap melakukan inovasi sebagai respon dan solusi atas keluhan masyarakat karena fasilitas yang mungkin kurang baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Inovasi juga dapat dilakukan berdasarkan perkembangan zaman atau kemajuan teknologi (Pohan et al., 2023).

Bappenda NTB adalah Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi NTB yang bertanggung jawab atas pengelolaan pajak, penerimaan daerah, dan keuangan daerah. Bappenda sebagai salah satu birokrasi pemerintahan yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan yang sering terjadi di Bappenda, antara lain tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan dalam hal perlengkapan kendaraan baik fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, akibat dari permasalahan tersebut. Meningkatnya mobilitas masyarakat, Lalu lintas tinggi, antrian panjang masih sering dijumpai pada saat melakukan pembayaran pajak di kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK dan Surat Izin Mengemudi di Bappenda. Selain itu, terdapat permasalahan jam kerja Bappenda yang bertepatan dengan jam kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin untuk tidak masuk demi membayar pajak kendaraan bermotor. Jika pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu, masyarakat harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya. Hal ini menyebabkan tidak sedikit masyarakat yang menunggak pajak.

Semakin banyak pengguna kendaraan di Indonesia, maka semakin banyak wajib pajak yang harus membayar pajak kendaraan. Namun seringkali wajib pajak mengalami permasalahan saat membayar pajak kendaraan, seperti persyaratan yang tidak lengkap dan tata cara pembayaran pajak kendaraan yang tidak diketahui. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, salah satu solusinya adalah dengan melakukan inovasi pembayaran pajak kendaraan dalam bentuk aplikasi berbasis Android. Perangkat smartphone berbasis Android banyak digunakan oleh masyarakat, sehingga Aplikasi

Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Android akan menjadi media yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan wajib pajak (Maulana et al., 2016). Pajak mempunyai peranan penting dalam kehidupan bernegara dan menjadi kewajiban bagi setiap warga negara Indonesia yang tujuannya adalah pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi negara sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah dalam pembayaran pajak yang diperoleh Bappenda yang dibayarkan oleh wajib pajak setiap tahunnya. Dengan adanya layanan *e-Samsat Delivery* mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang dan mengantri di Kantor Bersama SAMSAT (Tia Pradilla, 2022).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang berkualitas, perlu adanya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada, Bappenda NTB dan Ditlantas Polda bekerja sama meluncurkan aplikasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online tanpa perlu antri dan dapat dilakukan dimana saja. Aplikasi tersebut bernama *e-Samsat Delivery*, merupakan aplikasi berbasis Android yang dapat diunduh melalui Google Play Store di semua smartphone berbasis Android. Keberadaan aplikasi pengiriman Samsat diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar PKB dengan cepat.

E-Samsat delivery merupakan salah satu program unggulan birokrasi rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) tahun 2019-2023. Keberadaan aplikasi *e-Samsat delivery* merupakan bagian dari upaya peningkatan pelayanan yang terus dilakukan Provinsi NTB dan solusi bagi masyarakat (Nurhayati & Taubih, 2022).

Aplikasi ini diresmikan pada 23 Desember 2018. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yaitu pengecekan pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran PKB, penyerahan Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD), Samsat terdekat, panduan layanan Samsat dan informasi ke Samsatan. Pada tahun 2023 aplikasi *samsat delivery* telah ditambahkan elemen elektronik pada konsep pelayanannya sehingga menjadi *e-Samsat Delivery*. Sebab masyarakat bisa membayar pajak kendaraan bermotor secara non-tunai melalui QRIS atau e-wallet yang membuat penggunaannya semakin banyak di NTB. Adapun respons masyarakat yang menggunakan layanan *e-Samsat Delivery* ini sangat bagus. Buktinya yaitu jumlah transaksi menggunakan *e-Samsat Delivery* sejak diberlakukan tanggal 1 Februari 2023 sampai dengan tanggal 27 April 2023 mencapai 1.713 transaksi dengan nilai pajak sebesar Rp.1.485.390.773.

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk lebih mengenalkan aplikasi *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat yang belum mengetahui cara penggunaan maupun belum mengenal aplikasi *e-samsat delivery*, sehingga mereka memahami dan memanfaatkan teknologi ini secara optimal. Melalui kegiatan ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mengenal fitur-fitur dan manfaat aplikasi *e-samsat delivery*, serta terinformasikan tentang cara penggunaannya secara detail. Dengan demikian, pelayanan publik dibidang administrasi kendaraan bermotor dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan nyaman, sejalan dengan kemajuan transformasi digital dalam pelayanan publik.

2. METODE

Kegiatan memperkenalkan *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat yang belum mengetahui atau mengenal *e-Samsat Delivery* yang mana memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan tahapan-tahapan berikut. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah menggunakan metode yang terdiri dari 4 tahapan yaitu observasi, koordinasi, persiapan, dan pelaksanaan.



Gambar 1. Tahapan kegiatan

1. Observasi, tujuan dari observasi adalah mengidentifikasi kebutuhan, masalah, dan karakteristik masyarakat terkait penggunaan aplikasi e-samsat delivery.
2. Koordinasi, melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti Bappenda Provinsi NTB untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.
3. Persiapan, yaitu persiapan dengan melakukan diskusi kelompok untuk merencanakan dan mempersiapkan kebutuhan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan ini, tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk mensosialisasikan penggunaan aplikasi *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat, dengan fokus khusus pada distribusi brosur sebagai alat komunikasi utama.
4. Pelaksanaan, Melakukan kegiatan pengenalan aplikasi *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat, khususnya pada kawasan kampus Muhammadiyah Mataram. Kegiatan ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meminimalisir angka pemutihan atau tunggakan pembayaran pajak.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, melaksanakan kegiatan magang di Badan pendapatan Daerah (Bappenda) selama 2 (dua) bulan terhitung mulai tanggal 18 Januari s/d tanggal 26 Maret 2024. Dalam kegiatan magang mahasiswa melaksanakan tugas untuk memperkenalkan aplikasi *e-Samsat Delivery* kepada masyarakat merupakan inisiatif yang strategis dan penting untuk meningkatkan kesadaran serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.



Gambar 2. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah mataram

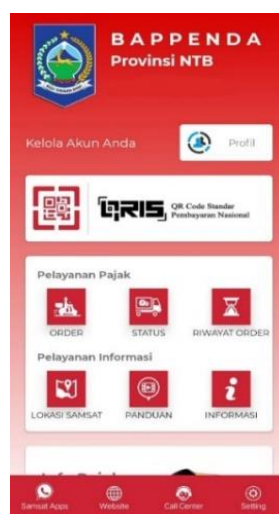
Kegiatan ini diawali dengan observasi tempat dan mencari permasalahan yang ada dimasyarakat. Dan beberapa permasalahan ditemukan, banyak masyarakat yang malas membayar pajak kendaraan bermotor. Kendala yang dihadapi masyarakat adalah tempat tinggal mereka yang jauh dari kantor Samsat. Sehingga banyak masyarakat yang menunggak pembayaran pajak. Kendala lain yang dihadapi masyarakat adalah kesibukan dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Seperti banyaknya pekerjaan di luar daerah, pekerjaan yang dilakukan masyarakat seperti bertani dan kendala yang dihadapi masyarakat adalah waktu berkebun yang sangat lama hingga menjelang malam. Berdasarkan posisi masyarakat dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang e-samsat delivery, pengenalan tentang *e-Samsat Delivery* perlu dilakukan untuk membantu masyarakat melaksanakan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *e-Samsat Delivery* sehingga memudahkan masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor di tengah kesibukan. Pembayaran pajak kendaraan melalui sistem online dan pembayarannya sangat mudah secara cast on delivery ataupun transfer.

Pemberian pelayanan pada bagian pembayaran pajak atau Kantor Samsat masih belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena prosedur yang digunakan masih berbelit-belit sehingga memakan banyak waktu pada saat proses pelayanan, selain itu juga terdapat kekurangan yaitu ketidakjelasan besaran biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat yang melakukan pengelolaan sehingga dapat memberikan peluang bagi pelaksana untuk melakukan pungutan liar.

Dalam memberikan jasa ada yang namanya calo, dimana calo menarik minat pelanggan dengan berbagai penawaran dalam pemrosesan surat, dimana mereka dijanjikan proses yang cepat, tentunya juga dengan mengharapkan imbalan atau upah yang tidak sedikit sehingga biaya yang dikeluarkan pun tidak sedikit, akan digunakan untuk memproses surat-surat tersebut bisa lebih besar lagi, sebelumnya diberikan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, karena keberadaan calo bisa melebihi standar dan lebih mahal (Safitri et al., 2021).

Kemudian, mengadakan sesi wawancara dan diskusi kelompok kecil dengan mahasiswa yang berbeda untuk mendapatkan pandangan yang lebih mendalam, pengabdian melakukan pengamatan ditempat-tempat strategis seperti kantin, perpustakaan, dan lobi fakultas untuk melihat melakukan aktifitas promosi.

Selanjutnya Koordinasi, pelaksanaan kegiatan untuk mempromosikan *e-Samsat Delivery* diwilayah kampus melibatkan sejumlah langkah dan kolaborasi antara berbagai pihak yang berkementingan yaitu pihak pihak Bappendanya langsung.



Gambar 3. Tampilan aplikasi e-samsat delivery

Berbagai fitur disediakan aplikasi e-samsat delivery, seperti pelayanan pajak terdiri dari order, status, dan riwayat order dan pelayanan informasi yang terdiri dari lokasi samsat, panduan dan informasi.

Pelayanan Pajak

- Order merupakan langkah awal untuk memulai pemesanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Informasi yang harus diisi meliputi nomor polisi, nama pemilik, merek, warna, tahun pembuatan, masalah pemberitahuan dan masalah STNK. Selain itu, menu order juga memuat informasi mengenai rincian pembayaran yang akan digunakan serta alamat pemesanan, tanggal dan waktu pengiriman (jam kerja), setelah itu Wajib Pajak dapat melakukan pemesanan.
- Fitur status memungkinkan wajib pajak yang telah membuat pesanan mengetahui rincian pajak kendaraan yang akan di bayar beserta status pesanan mengetahui rincian pajak kendaraan yang akan di bayar beserta status pemesanan.
- Histori berisi rekam jejak pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah dilakukan.

Pelayanan Informasi

- fitur lokasi samsat digunakan untuk mengetahui lokasi outlet pelayanan pajak kendaraan terdekat dari tempat pemesan berada dengan bantuan google maps. Panduan berisi tentang tata cara penggunaan aplikasi e-samsat delivery. Kemudian fitur informasi berisi berbagai informasi seputar aplikasi e-samsat delivery.
- Kegiatan pengenalan *e-Samsat Delivery* antara lain penjelasan tentang pengiriman e-Samsat dan tujuan penggunaannya, kelebihan dan manfaat penggunaan aplikasi pengiriman e-Samsat

dalam melaksanakan pajak kendaraan bermotor, dan menjelaskan fitur-fitur utama dari e-Samsat. Aplikasi pengiriman samsat.

- Kegiatan ini di harapkan agar masyarakat bisa lebih sadar dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meminimalisir angka pemutihan atau tunggakan pembayaran yang masih dilakukan oleh sebagian masyarakat NTB.

Keuntungan dari memakai aplikasi *e-Samsat Delivery* adalah:

1. Pembayaran pajak kendaraan bermotor jadi lebih mudah dan efisien
2. Pengsahan notis pajak kendaraan bermotor di antar ke tempat tujuan
3. Tidak perlu datang ke kantor samsat atau layanan lainnya
4. Penghemat waktu dan tenaga dengann pembayaran ditempat dan pembayarannya biasa melalui EDC, ATM Bank NTB, dan QRIS.
5. menjamin pajak kendaraan yang di bayar sesuai dengan tagihan, tanpa ada penambahan biaya atau korupsi.

Persiapan, melakukan persiapan dahulu dengan perencanaan terhadap kegiatan yang akan dilakukan untuk mempromosikan aplikasi *e-Samsat Delivery* dengan cara diskusi untuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam promosi aplikasi e-samsat di area universitas, pengabdian menyiapkan brosur yang menampilkan fitur-fitur serta kagunaan aplikasi e-samsat untuk dibagikan di wilayah universitas.



Gambar 4. Brosur e-samsat delivery

Menyiapkan brosur yang bersumber dari Bappenda Provinsi NTB. Pada brosur *e-Samsat Delivery* telah dijelaskan secara rinci mulai dari cara instal/download melalui Google Play Store, cara registrasi, hingga cara penggunaan aplikasi tersebut, meliputi penjelasan tentang *e-Samsat Delivery* dan tujuan penggunaannya, keuntungan dan manfaat menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* dalam melakukan pajak kendaraan bermotor, dan menjekasan fitur-fitur utama dalam aplikasi e-samsat delivery.

Kegiatan dilaksanakan pada tanggal 6 maret 2024, dilakukan dengan membagi brosur dilingkungan kampus muhammadiyah beserta menjelaskan kegunaan *e-Samsat Delivery* dan cara menggunakan aplikasi e-samsat delivery. Seperti melakukan login, memasukkan nomor polisi, dan cek nominal pembayaran dan system pembayarannya biasa melalui EDC, ATM Bank NTB, dan QRIS.

Pengenalan aplikasi Samsat Delivery ke masyarakat, terutama di kawasan kampus, memiliki beberapa alasan strategis dan manfaat yang signifikan. Kawasan kampus sering kali menjadi pusat aktivitas yang dinamis dan padat dengan populasi mahasiswa, dosen, dan staf yang memiliki mobilitas tinggi. Mahasiswa merupakan pengguna teknologi yang aktif dan cepat dalam mengadopsi inovasi digital. Mereka cenderung lebih terbuka terhadap teknologi baru dan memiliki kemampuan untuk dengan cepat menguasai penggunaan aplikasi berbasis internet. Pengenalan aplikasi *e-Samsat Delivery* di lingkungan kampus akan memanfaatkan keaktifan dan keterbukaan mahasiswa terhadap teknologi, sehingga diharapkan dapat terjadi adopsi yang lebih cepat dan meluas. Mahasiswa sering kali berperan sebagai agen perubahan dalam masyarakat. Ketika mahasiswa telah memahami dan menggunakan aplikasi e-samsat delivery, mereka dapat menyebarkan informasi dan mendukung keluarga serta

komunitas mereka tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi ini. Dengan demikian, efek pengenalan aplikasi ini dapat meluas ke masyarakat yang lebih besar.



Gambar 5. Kegiatan membagi brosur *e-samsat delivery*

Aktivitas dikawasan kampus biasanya sangat padat, dengan berbagai kegiatan akademis dan non-akademis yang membutuhkan mobilitas tinggi. Aplikasi *e-Samsat Delivery* memberikan solusi praktis bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus administrasi kendaraan bermotor secara langsung di kantor samsat. Dengan adanya layanan ini, mereka dapat menghemat waktu dan fokus pada kegiatan utama mereka di kampus.

Dengan semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan aplikasi *e-samsat delivery*, diharapkan dapat mengurangi antrian dan beban kerja di kantor Samsat. Hal ini akan membuat pelayanan di kantor samsat menjadi lebih tertata dan efisien, Sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi mereka yang tetap perlu melakukan kunjungan langsung.

Pengenalan aplikasi *e-Samsat Delivery* di kawasan kampus bukan hanya bertujuan untuk memudahkan administrasi bagi individu, tetapi juga merupakan langkah strategis untuk membangun budaya digital dalam pelayanan publik. Dengan melibatkan masyarakat kampus, diharapkan terjadi percepatan adopsi teknologi yang dapat membawa manfaat jangka panjang bagi masyarakat luas.

Pembuatan video postingan tentang keuntungan menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* memiliki tujuan yang jelas dan strategis untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan adopsi aplikasi ini di kalangan masyarakat. Video adalah alat yang sangat efektif untuk menarik perhatian dan menyampaikan informasi dengan cepat. Dengan membuat video tentang keuntungan menggunakan aplikasi Samsat Delivery, dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan dan manfaat aplikasi ini. Konten video dapat dibuat menarik dan mudah diingat, yang dapat membantu dalam menyampaikan informasi secara efektif. Saat ini, konsumen lebih memilih konten video daripada bentuk konten lainnya dari brand atau bisnis yang mereka dukung. Dengan mengikuti tren ini, video tentang keuntungan menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* dapat menarik perhatian lebih banyak orang dan membuat pesan lebih efektif tersampaikan. Video yang disebarakan melalui berbagai platform media sosial memiliki jangkauan luas dan dapat diakses oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang mungkin belum mengetahui layanan ini. Video telah di posting di platform instagram resmi Bappenda NTB.

Dengan adanya video postingan, dapat mengurangi keraguan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, mungkin masih banyak masyarakat yang merasa ragu atau skeptis terhadap layanan baru. Video yang menjelaskan keuntungan menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* dapat mengurangi keraguan ini dengan menunjukkan bukti nyata tentang kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan

aplikasi. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk mencoba dan mengadopsi aplikasi ini.



Gambar 6. Video Postingan *e-samsat delivery*

Pembuatan video postingan tentang keuntungan menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* merupakan langkah strategis untuk meningkatkan pemahaman, adopsi, dan engagement dari masyarakat. Dengan menyampaikan informasi melalui media yang menarik dan efektif, tujuan utama dari pengenalan aplikasi ini dapat tercapai secara lebih optimal.



Gambar 7. Kegiatan Promosi di Kantor Bappenda NTB

Gambar 7 menunjukkan Kegiatan promosi *e-Samsat Delivery* didepan kantor Bappenda NTB bertujuan untuk memperkenalkan layanan ini kepada masyarakat dan meningkatkan kesadaran tentang kemudahan pembayaran pajak kendaraan secara online. Dalam kegiatan promosi ini, bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang cara menggunakan aplikasi *e-Samsat Delivery* dan manfaatnya dalam membayar pajak kendaraan.

Penggunaan aplikasi *e-Samsat Delivery* dalam konteks pelayanan publik telah menunjukkan berbagai manfaat signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kendaraan bermotor. Secara keseluruhan, aplikasi Samsat Delivery menunjukkan potensi besar dalam merevolusi layanan administrasi kendaraan bermotor di NTB. Dengan terus memperbaiki dan mengembangkan aplikasi ini berdasarkan feedback pengguna, serta memperluas upaya sosialisasi dan edukasi, diharapkan aplikasi ini dapat memberikan manfaat yang

lebih luas dan berkelanjutan bagi masyarakat. Inovasi seperti ini merupakan langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. KESIMPULAN.

Kegiatan pengenalan *e-Samsat Delivery* di kawasan kampus Muhammadiyah Mataram bertujuan untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara lebih mudah dan efisien. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan berbagai metode pembayaran yang tersedia, seperti *cast on delivery*, transfer, EDC, ATM Bank NTB, dan QRIS. Diharapkan dengan adanya *e-Samsat Delivery*, masyarakat dapat lebih sadar dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meminimalisir angka pemutihan atau tunggakan pembayaran yang masih dilakukan oleh sebagian masyarakat di NTB. Keuntungan dari penggunaan aplikasi *e-Samsat Delivery* antara lain pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah dan efisien, pengesahan notis pajak kendaraan bermotor dapat diantar ke tempat tujuan, tidak perlu datang ke kantor samsat atau layanan lainnya, penghemat waktu dan tenaga, serta menjamin bahwa pajak kendaraan yang dibayar sesuai dengan tagihan tanpa ada penambahan biaya atau korupsi. Dengan adanya *e-Samsat Delivery*, diharapkan pelayanan publik di Bappenda Provinsi NTB dapat meningkat, masyarakat dapat merasa lebih terbantu dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan proses administrasi pajak kendaraan bermotor dapat berjalan lebih efisien dan transparan.

KONFLIK KEPENTINGAN

Author mendeklarasikan bahwa tidak ada konflik kepentingan antar author maupun dengan mitra kegiatan pengabdian di dalam paper ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). *Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram*. 7, 1–12.
- Darmawan, D. (2018). *Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar*.
- Faturahman, D. T., Munir, S., & Vestikowati, E. (2023). *The Indonesian Journal Of Politics And Policy Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Delivery Ciamis Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Ciamis*. 5(2). <https://journal.unsika.ac.id/index.php/ijpp>
- Hartanti, Karina Alviani, R., & Ratiyah. (2020). *Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat*. 5(1), 125–136.
- Maulana, D., Armida, I., Aji, P., & Budiwati, S. D. (2016). *Aplikasi Panduan Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Android*. 2, 122.
- Mustofa, Z., & Niswah, F. (2017). *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (Samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro*. 5(1). www.ombudsman.go.id
- Nurhayati, P. K., & Taubih, L. A. (2022). *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelayanan Teknis Badan – Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa Di Masa Pandemi Covid – 19 Tahun 2020-2021)*. 4.
- Oktavianto, N., Afifah, N., Sari Den Ka, V., & Bosowa, P. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb). *Jurnal Pabean*, 3(2).
- Pohan, S., Ivana, R., & Kurniasih, F. (2023). Sistem E-Samsat Sumatera Utara Bermartabat: Sebuah Inovasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 01(02), 116–126.
- Safitri, E., Reginaldis, M. M., Dumatubun, N. F. M. L., Tinggi, S., Karya, I. A., & Merauke, D. (2021). Implementasi Inovasi Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik

Pada Kantor Bersama Samsat Merauke. *Journal Administration And Public Service*, 2.
[Http://ejournal.Ung.Ac.Id/Index.Php/Jjaps/Index](http://ejournal.ung.ac.id/index.php/jjaps/index)
Tia Pradilla, L. (2022). Implementasi E-Government Pada Pelayanan E-Samsat Dalam Menciptakan Good Governance Pada Kantor Samsat Surabaya Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 11(4).