

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Penerimaan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara. Pendapatan pajak yang diperoleh oleh Pemerintah digunakan untuk mendukung pembangunan nasional, termasuk pembangunan fisik dan program non fisik. Tindakan ini dilakukan demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengenaan pajak memainkan fungsi penting dalam pembangunan negara. Manfaat dari pajak bisa langsung atau tidak langsung dirasakan oleh masyarakat (Astuti & Putriani, 2023). Pajak adalah kewajiban membayar kepada negara yang harus dipenuhi oleh individu atau perusahaan sesuai dengan peraturan yang mengikat, tanpa mendapat imbalan langsung, dan bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat (Sandra, 2021).

Pajak Daerah merupakan kewajiban kontribusi kepada Daerah yang harus dipenuhi oleh individu atau perusahaan yang bersifat memaksa, tanpa mendapat imbalan langsung dan digunakan untuk kepentingan Daerah. Pajak Daerah terdiri atas pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Pemungutan atas pajak daerah, dilakukan dengan berdasarkan penetapan kepala daerah dan perhitungan yang dilakukan oleh wajib pajak sendiri (Stocks, 2023).

Salah satu cara provinsi mendapatkan pendapatan adalah melalui pajak kendaraan bermotor (PKB), yang merupakan pajak atas kepemilikan atau penggunaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor mencakup semua kendaraan roda dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, ditenagai oleh

suatu motor atau peralatan teknik lain untuk mengubah energi menjadi tenaga gerak. Ini mencakup kendaraan besar dan alat berat. Pajak ini menjadi kontributor signifikan bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berguna untuk pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik di daerah. Kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu dan sesuai aturan menjadi kunci keberhasilan peningkatan penerimaan pajak daerah (Permana, 2021). Kota Jambi merupakan kota dengan angka kepemilikan kendaraan bermotor terbanyak di provinsi Jambi (*BPS Provinsi Jambi*, 2023). Tiap tahunnya kendaraan bermotor di kota Jambi terus mengalami peningkatan jumlah. Hal tersebut bisa diketahui dalam tabel berikut.

Tabel 1.1 – Jumlah Kendaraan Sepeda Motor di Kota Jambi 2020-2023

Tahun	Jumlah
2020	473.041
2021	544.563
2022	711.097
2023	753.506

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi).

Berdasarkan Tabel 1, jumlah kendaraan sepeda motor di Kota Jambi mengalami peningkatan setiap tahunnya selama periode 2020 hingga 2023. Pada tahun 2020, tercatat sebanyak 473.041 unit sepeda motor. Angka ini meningkat menjadi 544.563 unit pada tahun 2021, menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Tren kenaikan ini berlanjut pada tahun 2022 dengan jumlah sepeda motor mencapai 711.097 unit. Pada tahun 2023, jumlah sepeda motor di Kota Jambi kembali meningkat menjadi 753.506 unit. Dengan demikian, dalam kurun waktu empat

tahun, jumlah kendaraan sepeda motor di Kota Jambi meningkat secara konsisten, mencerminkan pertumbuhan yang pesat dalam kepemilikan kendaraan di Kota Jambi.

Tren ini menunjukkan bahwa sepeda motor masih menjadi pilihan utama masyarakat Kota Jambi sebagai sarana transportasi. Pertumbuhan jumlah kendaraan sepeda motor yang pesat juga menekankan pentingnya inovasi layanan dalam memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan. Dengan semakin banyaknya kendaraan yang terdaftar, kebutuhan akan sistem pembayaran pajak yang efisien dan mudah diakses menjadi semakin mendesak.

Salah satu upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah dengan menerapkan sistem elektronik Samsat (e-Samsat). E-Samsat adalah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik yang terintegrasi antara Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja (Sri Rahayu, Barkah Rosadi, 2023). Penerapan e-Samsat sejalan dengan tren digitalisasi layanan publik yang semakin meningkat dalam beberapa tahun terakhir. Melalui sistem elektronik, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor diharapkan dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat, melainkan dapat melakukan pembayaran secara online melalui kanal elektronik yang tersedia. Ada beberapa tahapan atau cara dalam menggunakan E-Samsat diantaranya:

1. Datang ke ATM Bank 9 Jambi
2. Pilih menu pembayaran e-samsat
3. Masukkan Nopol dan Nomor seri

4. Masukkan tanggal akhir STNK
5. Kemudian ATM akan menampilkan data transaksi
6. Setelah itu, wajib pajak harus ke kantor samsat dengan membawa bukti pembayaran. Paling lambat 14 hari.

Kota Jambi sebagai salah satu daerah yang telah menerapkan sistem e-Samsat sejak tahun 2018. Pelaksanaan e-Samsat di Kota Jambi diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, sistem ini juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan Samsat serta mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak (Richi et al., 2024).

Sebagai kendaraan dengan jumlah unit terbanyak di provinsi Jambi dan Kota Jambi, kendaraan bermotor tentunya merupakan bagian dari penyumbang pajak terbesar bagi pendapatan asli daerah. Di Kota Jambi, pajak kendaraan bermotor menyumbang sekitar 30% dari total pendapatan asli daerah (PAD) setiap tahunnya. Namun, tingkat kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi masih rendah, hanya sekitar 60-70% dari total potensi yang ada (Asri Aditya et al., 2021). Adapun realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi dapat dilihat pada tabel 2. Berikut:

Tabel 1.2 - Target dan Realisasi Penerimaan pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi 2020-2023

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentase
1	2020	218.642.893.363,39	248.435.018.580	113,63
2	2021	263.706.978.361,49	276.247.554.930	104,76
3	2022	300.032.559.297,60	318.132.447.795	106,03

4	2023	327.416.425.817,00	304.040.160.520	92,86
		Rata-rata	286.713.795.456	104,32

(Sumber: UPTP PPD SAMSAT Kota Jambi).

Berdasarkan data target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dari tahun 2020 hingga 2023, terlihat fluktuasi dalam pencapaian penerimaan pajak. Pada tahun 2020, target penerimaan pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar Rp 218.642.893.363,39 dan berhasil direalisasikan sebesar Rp 248.435.018.580, atau 113,63% dari target yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam penerimaan pajak pada tahun tersebut. Pada tahun 2021, target penerimaan pajak dinaikkan menjadi Rp 263.706.978.361,49 dan realisasi penerimaannya mencapai Rp 276.247.554.930, yang merupakan 104,76% dari target. Meskipun terjadi kenaikan target yang signifikan, realisasi penerimaan tetap berhasil melebihi target yang ditetapkan.

Tahun 2022 juga menunjukkan hasil yang positif dengan target penerimaan sebesar Rp 300.032.559.297,60 dan realisasi mencapai Rp 318.132.447.795, atau 106,03% dari target. Ini menandakan bahwa upaya peningkatan efisiensi dalam penarikan pajak kendaraan bermotor tetap berjalan dengan baik. Namun, pada tahun 2023, meskipun target penerimaan kembali dinaikkan menjadi Rp 327.416.425.817,00, realisasi penerimaan mengalami penurunan dengan hanya mencapai Rp 304.040.160.520, atau 92,86% dari target. Penurunan ini menunjukkan adanya tantangan dalam mencapai target penerimaan pajak pada tahun tersebut.

Data ini menunjukkan pentingnya evaluasi terus-menerus terhadap sistem pembayaran pajak, termasuk layanan e-Samsat, untuk memastikan bahwa potensi

penerimaan pajak dapat dioptimalkan, terutama mengingat tren peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Kota Jambi. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tidak hanya menambah volume pajak yang dapat dipungut, tetapi juga menuntut adanya efisiensi dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak bagi masyarakat. Dengan demikian, evaluasi yang berkelanjutan terhadap e-Samsat dapat membantu dalam mengidentifikasi kendala atau kekurangan yang ada, serta merumuskan strategi untuk perbaikan yang lebih efektif. Langkah ini penting untuk menjamin bahwa sistem ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan berkontribusi secara maksimal terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Penelitian terdahulu tentang efektivitas e-Samsat telah dilakukan dalam beberapa konteks, menunjukkan hasil yang bervariasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Dewi & P, 2019) berfokus pada pengaruh penerapan E-Samsat dan pajak progresif serta kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Denpasar, Bali, pada tahun 2018. Selanjutnya oleh (Oktavianto et al., 2021) bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerimaan e-Samsat sebagai media pembayaran PKB pada Kantor Samsat Wilayah I Makassar. Tingkat efektivitas ini belum mencapai 100%, tetapi mengalami peningkatan dibanding sebelum penerapan e-Samsat. Penelitian (Merliani, 2017) menunjukan bahwa penggunaan e-Samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, sedangkan untuk waktu penyelesaian dan produk pelayanan masih dirasakan cukup efektif. Penelitian (Hidayati, 2022) bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka

mewujudkan pelayanan prima di kantor samsat Lhokseumawe. Penelitian yang dilakukan (Wardhani, 2022) bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Lhokseumawe. Penelitian ini mengevaluasi bagaimana pelayanan tersebut berjalan dan seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam konteks pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Penelitian yang lain tentang implementasi e-Samsat telah diteliti oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan (Sri Rahayu, Barkah Rosadi, 2023) bertujuan untuk menganalisis implementasi e-Samsat di Provinsi Bali pasca setahun berjalan serta faktor penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-Samsat belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi. Penelitian lainnya oleh (Hertiarani, 2020) mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan e-Samsat tidak berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat. Penelitian yang dilakukan (Thio, 2024) bertujuan untuk mengevaluasi penerapan e-Samsat sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kota Bekasi. Penelitian selanjutnya oleh Kurniawan bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan program e-Samsat dalam meningkatkan dan menyederhanakan layanan masyarakat di kantor UPT

Bappenda Sidoarjo, serta mendukung layanan publik yang transparan dalam penerimaan sektor pajak (Bagus Ananda Kurniawan, 2023).

Penelitian selanjutnya tentang evaluasi e-Samsat telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian yang dilakukan (Maryam, 2024) bertujuan untuk mengetahui evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang efektif. Penelitian (Gumilar, 2021) mengeksplorasi apa saja evaluasi pungutan pajak kendaraan bermotor melalui sistem online di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Bandung I Pajajaran. Baibul Tujni mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan Sistem Informasi e-Samsat berbasis mobile di Palembang, dengan menggunakan model penerimaan teknologi (TAM) yang dianalisis melalui SPSS. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah e-Samsat telah berfungsi dengan baik dan memenuhi standar kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Tujni & Hutrianto, 2019).

Tinjauan literatur diatas mengenai penggunaan e-samsat menunjukkan perbedaan yang sangat kontra yaitu keberhasilan dan kegagalan dalam penerapan e samsat di masing-masing daerah. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dkk (2018), Nandika Oktavianto dkk (2021), Gizela Merliani (2017), Putri Hidayati (2022), dan Gusti Kintan Wardhani, umumnya berfokus pada aspek kepatuhan wajib pajak, efektivitas pelayanan, dan peningkatan efisiensi dalam penggunaan e-Samsat di berbagai daerah seperti Denpasar, Makassar, dan Lhokseumawe. Sementara itu, penelitian peneliti memiliki fokus yang berbeda, yakni mengevaluasi layanan e-Samsat dalam konteks spesifik

peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kota Jambi. Penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas pelayanan atau kepatuhan, tetapi juga menyoroti dampak langsung dari e-Samsat terhadap peningkatan PAD, yang merupakan aspek krusial dalam mendukung pembangunan daerah. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Evaluasi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan e-Samsat di Kota Jambi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan evaluasi layanan e-Samsat dalam memfasilitasi pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi?
2. Sejauh mana layanan e-Samsat berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelaksanaan evaluasi layanan e-Samsat dalam memfasilitasi pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui sejauh mana layanan E-Samsat berkontribusi dalam meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini menambah literatur dan referensi ilmiah terkait dengan evaluasi sistem informasi pajak, khususnya dalam konteks pemungutan pajak

kendaraan bermotor melalui e-Samsat, serta dampaknya terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lebih lanjut yang berfokus pada optimalisasi sistem e-Samsat di berbagai daerah.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui layanan e-Samsat, sehingga dapat mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hasil evaluasi dapat digunakan untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur terkait, serta meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.
- b. Penelitian ini dapat membantu Dinas Pendapatan Daerah dalam mengidentifikasi kendala dan potensi yang ada dalam implementasi e-Samsat, serta memberikan solusi praktis untuk mengoptimalkan pemungutan pajak.
- c. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat sebagai wajib pajak dapat memperoleh informasi yang lebih baik tentang keuntungan dan kemudahan dari penggunaan layanan e-Samsat, sehingga mendorong partisipasi dalam pembayaran pajak secara tepat waktu.

1.5 Landasan Teori

Landasan teori merupakan bagian penting dalam penelitian yang berfungsi sebagai dasar konseptual untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Landasan teori adalah kumpulan konsep, definisi, dan proposisi yang digunakan untuk memahami, menjelaskan, dan memprediksi fenomena yang menjadi fokus penelitian. Teori-teori ini berfungsi sebagai kerangka acuan yang membantu peneliti merumuskan

masalah, menentukan variabel yang relevan, serta memberikan panduan dalam menganalisis data. Dengan adanya landasan teori, penelitian menjadi lebih terarah karena memiliki pijakan yang kuat berdasarkan teori-teori yang telah diakui secara ilmiah.

Pemerintahan adalah suatu sistem yang mencakup kegiatan, proses, serta institusi yang bertujuan untuk mengatur dan mengelola masyarakat dalam suatu wilayah tertentu. Pemerintahan tidak hanya berfokus pada struktur formal, seperti lembaga-lembaga negara, tetapi juga pada proses pengambilan keputusan, pelaksanaan kebijakan, dan interaksi dengan masyarakat. Secara konseptual, pemerintahan mencakup aspek-aspek seperti tata kelola, pelayanan publik, serta pengaturan sumber daya dan kepentingan masyarakat.

Dalam penelitian ini, teori-teori yang digunakan yaitu teori kebijakan publik, teori evaluasi kebijakan dari William N. Dunn, dan teori digitalisasi, memberikan landasan untuk memahami peran pemerintahan dalam mengelola layanan publik, termasuk implementasi teknologi digital seperti e-Samsat. Teori kebijakan publik menjelaskan bagaimana pemerintah merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi kebijakan, khususnya terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor. Teori evaluasi kebijakan dari Dunn yang mencakup enam indikator (efektivitas, efisiensi, kecukupan, keadilan, responsivitas, dan ketepatan) memberikan alat analitis untuk menilai keberhasilan layanan e-Samsat dalam mencapai tujuan pemerintah.

Sementara itu, teori digitalisasi menyoroti bagaimana transformasi teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, termasuk

dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Digitalisasi dalam pemerintahan, atau e-government, bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, meningkatkan transparansi, dan mengoptimalkan kinerja birokrasi. Dengan kata lain, teori digitalisasi mendukung analisis terhadap implementasi e-Samsat sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan.

1.5.1 Kebijakan Publik

Kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan aktivitas atau pembuatan keputusan rencana program oleh pihak pemerintah. Sedangkan menurut Fredrich dalam Agustino (2017:166) “kebijakan adalah rangkaian tindakan atau kegiatan yang disarankan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu dengan tujuan untuk mengatasi hambatan dan memanfaatkan peluang demi mencapai tujuan yang diinginkan”.

Definisi kebijakan public menurut Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014:8) yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah segala hal yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*)”. Sementara itu, Anderson dalam Agustino (2017:17) mengartikan kebijakan publik sebagai rangkaian kegiatan dengan tujuan tertentu yang diikuti dan dilakukan oleh individu atau kelompok actor yang terlibat dengan permasalahan atau isu yang relevan.

Kebijakan publik adalah kegiatan resmi yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam penyelesaian masalah yang saling terkait dan berdampak pada sebagian besar masyarakat (Wahab, 2005).

Dari berbagai pengertian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang harus dijalankan atau tidak, yang merupakan keputusan pemerintah yang dijalankan oleh individu atau kelompok aktor. Terkait dengan isu yang diperhatikan pemerintah, kebijakan publik memberikan sanksi sebagai tindakan terhadap permasalahan yang telah menjadi perhatian penuh pemerintah.

Ciri-ciri kebijakan publik (Suharno, 2010) antara lain:

1. Kebijakan publik merupakan upaya untuk mencapai tujuan baik melalui perilaku yang terencana maupun yang bersifat kebetulan. Kebijakan publik dalam sistem politik modern adalah suatu langkah yang terencana.
2. Kebijakan pada dasarnya terdiri dari serangkaian tindakan yang saling terhubung dengan pola menuju tujuan tertentu dan diambil oleh pejabat pemerintah serta keputusan independen.
3. Kebijakan tidak hanya mencakup pembuatan undang-undang, tetapi juga dilanjutkan dengan keputusan terkait penerapan dan pelaksanaannya.
4. Kebijakan terkait dengan tindakan yang benar yang dilakukan pemerintah dalam suatu bidang spesifik.
5. Kebijakan publik bisa berdampak baik maupun buruk, karena melibatkan keputusan pejabat pemerintah untuk menanggapi atau tidak menanggapi masalah yang ada, sehingga pemerintah harus terlibat dalam situasi yang sudah ada.

1.5.2 Evaluasi Kebijakan

a. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Stufflebeam (Arikunto, 2006) mengungkapkan bahwa evaluasi adalah langkah penting untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan pilihan terbaik.

Kata evaluasi memiliki makna yang terkait, merujuk pada penggunaan berbagai skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*). Penilaian terkait dengan pembuatan informasi tentang nilai atau manfaat implementasi kebijakan. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya tentang efektivitas kebijakan, seperti sejauh mana kebutuhan, nilai, dan peluang telah tercapai melalui langkah-langkah publik, evaluasi juga berkontribusi pada penggunaan metode analisis kebijakan lainnya termasuk identifikasi masalah dan saran. Walaupun berkaitan dengan proses kebijakan secara keseluruhan, evaluasi kebijakan lebih fokus pada kinerja kebijakan, terutama dalam pelaksanaan kebijakan publik (Dunn, 2003).

Evaluasi kebijakan bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab kegagalan kebijakan dan apakah dampak yang diharapkan telah tercapai. Maka tidak heran jika evaluasi dianggap sebagai aktivitas fungsional yang dilakukan tidak hanya di akhir, tetapi juga dalam setiap tahapan kebijakan. Evaluasi melibatkan tahapan spesifikasi, pengukuran, analisis, dan rekomendasi (Situmorang, 2016).

Tipe-tipe evaluasi kebijakan menurut James Anderson seperti yang dikutip oleh Situmorang (2016) terdiri dari tiga tipe yaitu:

1. Evaluasi merupakan kegiatan fungsional sehingga dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan.
2. Evaluasi berfokus pada kinerja sebuah kebijakan, sehingga memilih kejujuran dan efisiensi dalam pelaksanaannya
3. Evaluasi kebijakan sistematis yang mencoba memberikan jawaban atas pertanyaan seputar kesesuaian kebijakan dengan tujuan awal, biaya-biaya yang digunakan dan keuntungan yang diraih, dan penerima keuntungan.

Evaluasi memiliki langkah-langkah, seperti yang disebutkan oleh Edward A. Suchman (Vedung, 2017). Berikut adalah cara untuk mengevaluasi kebijakan: mengidentifikasi tujuan program, menganalisis masalah, mendeskripsikan dan memstandarisasi kegiatan, mengukur setiap tahap perubahan, menentukan penyebab perubahan, dan menetapkan indikator dampak. Menurutnya, tahap yang paling penting dari keenam tahap tersebut adalah melakukan identifikasi masalah.

Evaluasi secara lengkap mengandung tiga pengertian yaitu (Abidin, 2006):

1. Evaluasi awal, sejak dari proses perumusan kebijakan sampai saat sebelum dilaksanakan (*ex-ante evaluation*);
2. Evaluasi dalam proses pelaksanaan atau monitoring;
3. Evaluasi akhir, yang dilakukan setelah selesai proses pelaksanaan kebijakan (*ex-post evaluation*).

Berdasarkan pendapat beberapa ahli tersebut dapat diperoleh pemahaman bahwa evaluasi kebijakan publik bertujuan untuk mengevaluasi, mengukur, dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan secara menyeluruh di dalam lingkungan kebijakan publik.

b. Indikator Evaluasi Kebijakan

Untuk mengevaluasi sebuah program atau kebijakan publik, diperlukan adanya standar untuk menilai keberhasilannya. Indikator yang telah dibentuk bisa digunakan sebagai penanda untuk menilai apakah sebuah kebijakan berhasil atau tidak berhasil.

Indikator-indikator evaluasi kebijakan meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut (Dunn, 2003):

1. Efektivitas (*effectiveness*) mengukur sejauh mana tujuan kebijakan tercapai. Kebijakan dianggap efektif jika mencapai hasil yang diinginkan;
2. Efisiensi (*efficiency*) mengukur seberapa besar hasil yang dicapai dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan. Kebijakan yang efisien memaksimalkan hasil dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin;
3. Kecukupan (*adequacy*) mengukur apakah kebijakan tersebut memadai dalam menyelesaikan masalah yang ingin diatasi. Kebijakan yang memadai mampu mengurangi atau menghilangkan masalah secara signifikan;

4. Kesamaan (*equity*) mengukur sejauh mana kebijakan tersebut mendistribusikan manfaat atau beban secara adil di antara berbagai kelompok masyarakat;
5. Responsivitas (*responsiveness*) mengukur seberapa baik kebijakan memenuhi kebutuhan, preferensi, atau keinginan publik yang menjadi sasaran kebijakan;
6. Ketepatan (*appropriateness*) mengukur apakah kebijakan sesuai dengan nilai, norma, atau situasi yang ada. Kebijakan harus relevan dan tepat dalam konteks di mana kebijakan itu diterapkan.

Seanjutnya dalam Chris. I. Nwagboso (Ph.D In-View) Assistant Lecturer Department of Political Science University of Calabar, Calabar P.M.B 1115, Unical Cross River State – Nigeria dalam “British Journal of Humaniora dan Social Science” (April 2012, Vol. 5 (1) dengan judul ***Public Policy and the Challenges of Policy Evaluation in Third World***, menyatakan bahwa :

In evaluating public programmes and policies, it is therefore, advisable that evaluators must adopt or use certain relevant indicators in such exercise. Thus, indicators are indication of a given situation. Therefore, the use of indicators will guide the investigator or policy maker to ascertain what should be measured, the criteria for such measurement and comparison of the phenomenon with other existing public programmes already implemented.

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa dalam menilai program dan kebijakan publik, disarankan agar "evaluator" menggunakan indikator yang sesuai selama evaluasi. Indikator harus mampu menunjukkan tanda dan cerminan dari kondisi program yang sedang dievaluasi. Dengan demikian,

penggunaan indikator akan memberikan arahan kepada peneliti atau pembuat kebijakan untuk menentukan apa yang perlu diukur, kriteria pengukuran, serta perbandingan dengan program publik yang sudah ada dan dilaksanakan.

1.5.3 Pemerintahan Digital

Transformasi digital yang berhasil akan memungkinkan sektor publik beroperasi secara efisien dan efektif dalam lingkungan digital, serta memberikan layanan publik yang lebih sederhana dan efektif (Greenway, et al., 2018). Namun, untuk sepenuhnya mewujudkan transformasi digital ini memerlukan perubahan paradigma dari *e-government* ke pemerintahan digital, sebagaimana ditegaskan dalam rekomendasi OECD tahun 2014 dari Council on *Digital Government* Strategis (OECD, 2014) (OECD, 2020).

Perkembangan baru dalam literatur telah menekankan perhatian khusus pada konsep digital. Bidang yang sedang berkembang ini melampaui inovasi digital dan mengakui peran penting teknologi dalam mengubah struktur dan operasional organisasi publik. Hal ini menekankan bahwa inovasi digital bukan hanya sekedar bagian digital saja, namun mempunyai dampak besar terhadap hubungan antara lembaga publik dan komunitas yang mereka layani. Transisi dari *e-government* ke pemerintah digital seperti yang dibahas oleh Vlahovic dan Vracic 2015, menyerukan inisiatif yang lebih luas yang akan membawa perubahan signifikan terhadap penyampaian layanan online melalui portal pemerintah. Tujuannya adalah untuk mengembangkan sistem transformasi berbasis teknologi yang Memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik bukanlah satu-satunya tujuan, tetapi juga

meningkatkan kualitas interaksi yang lebih memuaskan dan selaras dengan tujuan strategis namun juga meningkatkan manajemen secara mendasar (Maulana, 2024).

Menurut OECD, terdapat enam indikator utama dalam teori pemerintahan digital, yaitu *Digital by Design*, *Data-Driven Public Sector*, *Government as a Platform*, *Open by Default*, *User-Driven*, dan *Proactiveness*. Namun, penelitian ini hanya berfokus pada satu indikator, yaitu *Digital by Design*, yang digunakan sebagai indikator teori pembantu.

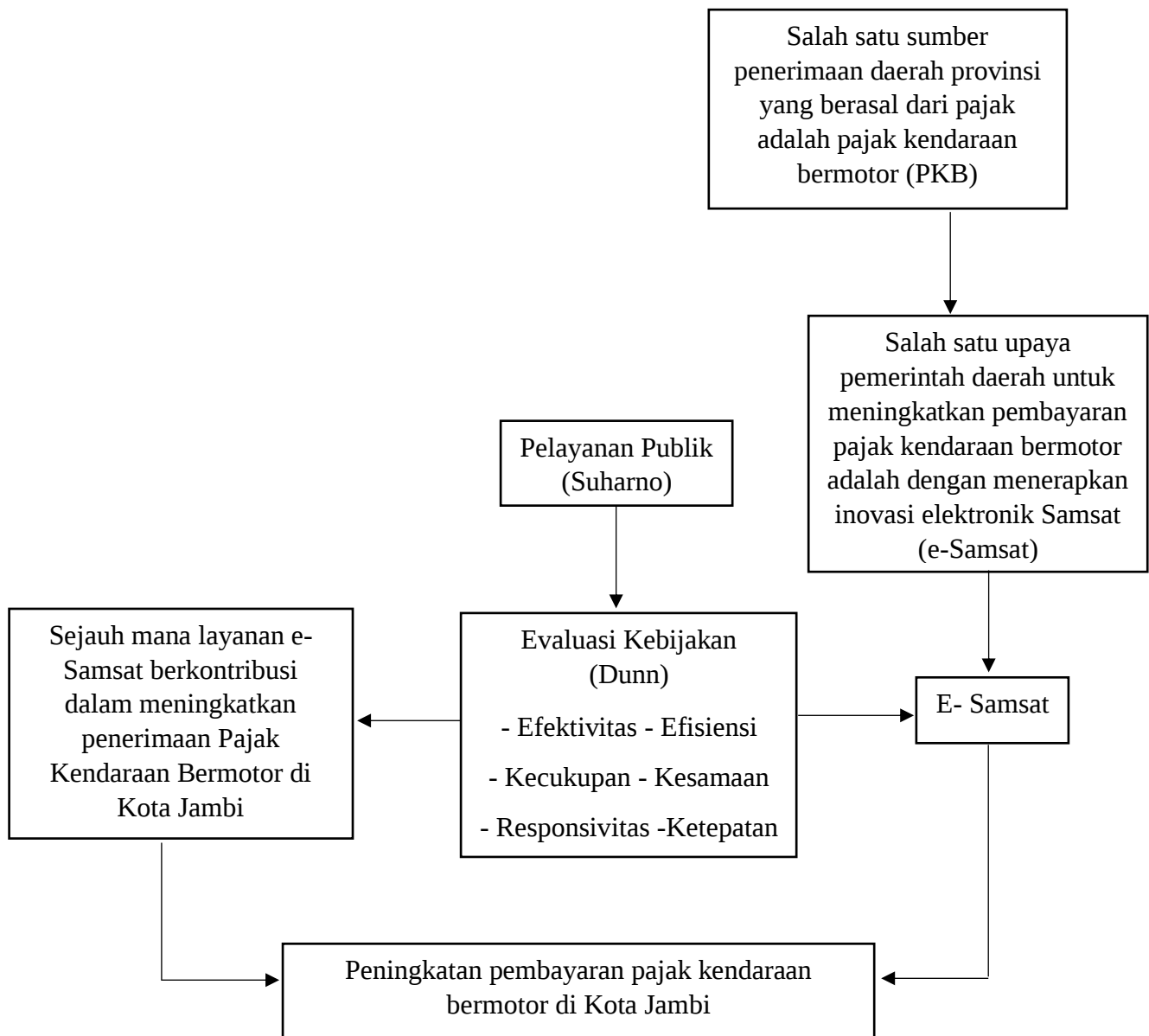
a. *Digital By Design* (Digital Berdasarkan Desain)

Digital proses yang ada menjadi desain digital secara menyeluruh: Agar transformasi digital pemerintahan berhasil teknologi digital harus sepenuhnya diterapkan pembuatan kebijakan dan proses desain layanan sejak awal. Sektor publik harus dirancang secara digital hal ini memobilisasi teknologi dan data yang ada yang sedang berkembang untuk memikirkan kembali dan merekayasa ulang proses bisnis dan operasi internal. Tujuannya untuk menyederhanakan prosedur, melakukan inovasi pelayanan publik, dan membuka berbagai saluran komunikasi dan keterlibatan dengan sektor publik, swasta, dan masyarakat. Hal ini penting untuk mengembangkan sektor publik yang tidak hanya lebih efisien dalam menciptakan nilai publik namun juga mampu memberikan hasil kebijakan yang lebih berkelanjutan dan berbasis masyarakat.

Peralihan dari pendekatan *e-government* ke pemerintahan digital diperlukan untuk menanamkan “digital” di seluruh siklus kebijakan. Dari pada melakukan digitalisasi dengan metode analog, pemerintah digital memanfaatkan teknologi-teknologi baru yang diciptakan oleh transformasi

digital untuk memungkinkan terjadinya pembaharuan (reboot) yang positif secara menyeluruh terhadap desain kebijakan dan layanan serta proses penyampaian.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1.6 – Kerangka Berpikir

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif melakukan investigasi terperinci terhadap objek tertentu dengan tujuan mendapatkan data yang tidak dapat dianalisis melalui metode statistik (Jaya, 2020). Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus berperan sebagai instrumen kunci dan menggunakan teknik triangulasi dengan analisis induktif untuk mengumpulkan data. Penelitian kualitatif berfokus pada data yang mendapatkan dari kejadian langsung, di mana tidak hanya melihat data secara kasat mata tetapi juga menggali makna yang ada di dalamnya.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kota Jambi, karena Kota Jambi ialah kota dengan angka kepemilikan kendaraan bermotor terbanyak di Provinsi Jambi.

1.7.3 Fokus Penelitian

Banyak kejadian sosial terjadi di lapangan penelitian, namun dengan terbatasnya tenaga, waktu, dan biaya, untuk memperjelas hasil penelitian, fokus kajian tidak seluruhnya, tetapi hanya pada objek atau fenomena sosial tertentu saja. Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan evaluasi layanan e-Samsat dalam memfasilitasi pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi dan sejauh mana layanan e-Samsat berkontribusi dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi.

1.7.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Data Primer adalah pemerolehan data yang berasal dari informan pertama atau responden dengan metode wawancara, kuesioner, dan lainnya (Jaya, 2020). Dengan demikian dalam penelitian ini sumber data primernya ialah masyarakat dan instansi-instansi pemerintah di Kota Jambi sebagai informannya melalui wawancara secara detail.
- b. Data Sekunder adalah pemerolehan data melalui catatan, bukubuku, atau surat kabar yang telah diolah datanya (Jaya, 2020). Maka dari itu, data sekunder bersumber dari informan kedua, dengan itu secara langsung peneliti langsung bisa mendapatkan informasi dari data yang sudah ada sehingga peneliti tidak perlu mengolahnya. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah, website e-samsat, Badan Pusat Statistik yang sudah menyediakan berbagai informasi tentang situasi masyarakat dan sumber lainnya jika dibutuhkan.

1.7.5 Teknik Penentuan Informan

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini digunakan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan informasi yang jelas, tepat, dan bisa dipercaya. Dengan demikian, data yang sudah dikumpulkan bisa dipakai sebagai solusi penyelesaian masalah dalam penelitian untuk dipertimbangkan dan diambil sebuah simpulan. Agar masalah yang dikaji dapat terselesaikan, peneliti

menetapkan beberapa pihak yang menjadi informan sebagai sumber data, yakni diantaranya:

Tabel 1.7.5 – Penentuan Informan

No	Informan	Keterangan
1	Ferryanto	Petugas e-Samsat
2	Deddy Wahyudi	Kasubag Data dan Informasi Pendapatan Daerah
3	Abdul Malik	Wajib Pajak
4	Bunga	Wajib Pajak
5	Andi	Wajib Pajak
6.	Putri Utami	Wajib Pajak

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik triangulasi data sebagai teknik pengumpulan data. Teknik triangulasi adalah teknik yang penggunaannya dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai sumber data yang ada dalam mengumpulkan data (Jaya, 2020).

a. Wawancara

Dilakukan dengan informan yang dipilih untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan persepsi mereka terhadap layanan e-Samsat.

b. Observasi

Pengamatan langsung terhadap proses pelayanan e-Samsat di kantor Samsat dan tempat-tempat pembayaran lainnya.

c. Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mengumpulkan foto, video, dan rekaman suara yang relevan.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, yang mencakup langkah-langkah berikut:

a. Reduksi Data

Menyaring dan merangkum data yang relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Display Data

Menyajikan data dalam bentuk matriks, tabel, atau narasi untuk memudahkan pemahaman dan analisis lebih lanjut.

c. Penarikan Kesimpulan

Menyimpulkan temuan utama dari data yang telah diolah dan memverifikasi kesimpulan tersebut melalui triangulasi data dan pengecekan dengan informan.

1.7.8 Teknik Keabsahan Data/Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu teknik dalam memeriksa kebenaran melalui pemanfaatan hal-hal lain di luar data itu sendiri sebagai kebutuhan dalam mengecek atau membandingkan data-data yang ada (Hermawan, 2021). Teknik triangulasi yang sangat sering dipakai adalah pengecekan kebenaran data dengan bantuan sumber lainnya. Peneliti akan diarahkan dengan triangulasi sumber dalam pengumpulan data melalui sumber-

sumber terkait, mengingat kesamaan data bisa menjadi lebih maksimal keabsahannya jika diketahui melalui berbagai sumber yang berbeda. Maka dari itu peneliti memakai teknik triangulasi sumber.

Triangulasi sumber merupakan triangulasi yang memberikan arahan agar peneliti dapat mencari data dari sumber-sumber yang ada, mengingat kesamaan akan semakin terlihat keabsahannya jika diperoleh berdasarkan sumber yang berbeda. Contohnya:

- a. Melakukan perbandingan antara data yang diperoleh melalui observasi dengan data yang diperoleh melalui tindakan wawancara;
- b. Melakukan perbandingan antara hal-hal yang diucapkan ketika bersama orang lain dengan hal-hal yang diucapkan ketika sendiri;
- c. Melakukan perbandingan antara segala hal yang diucapkan di waktu itu dengan hal-hal yang diucapkan sepanjang waktu
- d. Melakukan perbandingan terhadap kondisi dan sudut pandang seseorang dengan sudut pandang pihak lain di berbagai strata sosial yang berbeda
- e. Melakukan perbandingan antara hasil selama wawancara dengan data dalam sebuah dokumen yang ada.