


## Implementasi E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi

Sarjan M<sup>1\*</sup>, Rika Ramadhanti<sup>2</sup>, Sahri Muharam<sup>3</sup>, Emilia Emharis<sup>4</sup>, Silvia Ariani<sup>5</sup>, Silmi Febita<sup>6</sup>  
<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Islam Kuantan Singingi, Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Sungai Jering, Kuantan Singingi, Kab. Kuantan Singingi, Riau  
E-mail: Sarjan.fadlan@gmail.com

 <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.458>

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received: 08 April 2025

Accepted: 15 April 2025

Published: 22 April 2025

**Kata Kunci:** Implementasi, E-Samsat

**Keywords:** Implementation, E-Samsat



### ABSTRACT

Keberadaan e-Samsat tentunya agar wajib pajak tetap bisa menjalankan kewajibannya tanpa perlu mendatangi kantor SAMSAT di mana kendaraan bermotor terdaftar, dan sudah seharusnya layanan e-Samsat menjadikan proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis, lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat pun dapat menghemat waktu dan tenaga untuk membayar pajak kendaraannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan cukup baik, dengan nilai rata-rata 3,54 persen untuk keseluruhan indikator penelitian, yang artinya adalah berada pada skala interval cukup baik

The existence of e-Samsat is of course so that taxpayers can still carry out their obligations without the need to visit the SAMSAT office where the motor vehicle is registered, and e-Samsat services should make the tax payment process more practical, more effective and efficient so that people can save time and energy to pay their vehicle taxes. Based on the results of research and discussion that has been carried out in the field, it can be seen that the Implementation of E-Samsat in Motor Vehicle Tax Payment at Samsat Teluk Kuantan Kuantan Singingi Regency has been implemented quite well, with an average value of 3.54 percent for all research indicators, which means that it is on a fairly good interval scale.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**How to Cite:** Sarjan, et al (2025). Implementasi E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, 3 (4) 613-623. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v3i4.458>

### PENDAHULUAN

Penerimaan sektor pajak masih menjadi sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemerintah daerah mempunyai wewenang untuk mengatur pendapatan daerah masing-masing. Salah satu penerimaan pajak yang diatur oleh daerah adalah Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) menciptakan terobosan inovasi E-Samsat.

Winasari (2020) dalam Herawati (2022) mengatakan bahwa dengan layanan sistem e-SAMSAT diekspektasikan subjek pajak bisa termotivasi untuk membayarkan pajak karena kemudahan sistem pembayaran secara daring lewat media elektronik sehingga nantinya perolehan pajak kendaraan bermotor sebuah wilayah bisa bertambah. Hasil yang diharapkan dengan adanya e-Samsat adalah adanya dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan peningkatan kemudahan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor (Saragih, dkk, 2019).

Beberapa penelitian terdahulu sebagian besar menyatakan bahwa sistem e-Samsat berpengaruh signifikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Fikri Juliansya pada tahun 2018 dengan judul Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening (Study Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Hasil penelitiannya menyatakan bahwa program e-Samsat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan pelayanan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Evi Zubaidah dan Ema Fitri Lubis pada tahun 2021 dengan judul Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa atribut inovasi pada inovasi layanan e-samsat yakni Relative Advantage (keuntungan relatif) yaitu kemudahan masyarakat dalam pengurusan pembayan pajak kendaraan bermotor (PKB). Compatibility (kesesuaian) dimana inovasi layanan e-samsat bagi masyarakat kota Pekanbaru sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini. Complexity (kerumitan) dimana inovasi layanan e-samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanaannya. Kemudian Triability (kemungkinan dicoba) masyarakat Kota Pekanbaru yang merespon positif dengan adanya layanan e-samsat. Selanjutnya dari Observability (kemudahan diamati) dengan prosedur pelayanan yang cukup simple secara elektronik.

Penelitian pada tahun 2022 oleh M.Fachri Zilda, Darto Miradhia dan Ramadhan Pancasilawan dengan judul Implementasi Program E-Samsat di Jawa Barat, hasil penelitian ini menunjukkan masalah dan kendala yang dihadapi dapat ditangani dengan baik dan bijak oleh pihak pelaksana program, dan para pelaksana melakukan inovasi demi keberhasilan program e-samsat, sehingga banyak kemajuan dalam penerapannya.

Dengan kemajuan teknologi saat ini untuk mengimplementasikan pelayanan berbasis aplikasi menjadi inovasi yang sangat ditunggu-tunggu masyarakat karena akan sangat membantu mengefisienkan waktu layanan administrasi. Seperti beberapa uraian penelitian terdahulu di atas, dilihat bahwa implementasi program e-Samsat berpengaruh signifikan dan mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dari faktor tersebut peneliti ingin melakukan penelitian Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

## METODE

### ***Bentuk dan Jenis Penelitian***

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan pendekatan analisis deskriptif, yaitu suatu metode yang memberikan gambaran dan pemaparan terhadap fenomena ataupun gambaran situasi serta analisis berdasarkan hitungan angka dan data-data yang ada. Kemudian diteruskan dengan melakukan interpretasi sebagai alur ukur untuk menjelaskan dan menganalisis pada faktor-faktor tertentu terhadap masalah yang diteliti dan terakhir berusaha memprediksinya. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field*).

### ***Populasi dan Sampel***

Populasi adalah keseluruhan data yang akan diteliti atau keseluruhan data yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian. Adapun jumlah populasi dalam penelitian adalah 33 orang, sedangkan metode penarikan sampel penulis menggunakan teknik sampel jenuh atau seluruh populasi penelitian di jadikan sebagai sampel penelitian dengan alasan populasi penelitian di Kamtor Samsat Teluk Kuantan tidak mencapai 50 orang.

Tabel 1. Penentuan Penarikan Sampel Penelitian

No.	Keterangan	Populasi	Sampel	Jumlah Responden	Persentase
1	BAPENDA Provinsi Riau	13	13	13	39,40
2	Satlantas Polres Kuansing	18	18	18	54,54
3	PT. Jasa Raharja	2	2	2	6,06
<b>Total</b>				<b>33</b>	<b>100</b>

Sumber : Samsat Teluk Kuantan Tahun 2024

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi peneliti turun langsung ke lapangan yaitu kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Dan Untuk melihat hasil penelitian lebih sempurna dan maksimal terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti dengan sengaja turun ke lapangan untuk melakukan pengisian beberapa kuisioner yang merupakan pertanyaan dengan narasumber yang telah ditentukan, serta dengan memberikan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Selanjutnya peneliti akan membahas hasil penelitian ini dengan menggunakan indikator penelitian, yang mana hasil penelitian ini akan peneliti uraikan dengan indikator sebagai berikut:

**Indikator Komunikasi**

Pada indikator Komunikasi ini peneliti akan melihat dari tiga aspek yakni, dukungan pejabat lebih tinggi, konsistensi kebijakan dan kerja sama tim.

Tabel 1. Tanggapan Responden Terkait Dukungan yang Lebih Tinggi

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	21 %
2.	Baik	4	8	32	24 %
3.	Cukup Baik	3	15	45	45 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{118}{33} = 3,57$			

Sumber : Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 1 dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat dukungan yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Baik sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 Responden atau sebesar (45 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan Tidak Baik tidak ada atau (0 %).

Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,57 dengan demikian tanggapan responden terkait Dukungan yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 2. Tanggapan Responden Terkait Konsistensi Kebijakan

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	24 %
2.	Baik	4	10	40	30 %
3.	Cukup Baik	3	13	26	39 %
4.	Kurang Baik	2	2	4	6 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{110}{33} = 3,33$			

Sumber : Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 2 dapat dilihat tanggapan responden terkait konsistensi kebijakan terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Baik sebanyak 10 Responden atau sebesar (30 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 Responden atau sebesar (39 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %) dan Tidak Baik tidak ada atau (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,33

dengan demikian tanggapan responden terkait konsistensi kebijakan terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terkait Kerja Sama Tim

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	18 %
2.	Baik	4	10	40	30 %
3.	Cukup Baik	3	14	42	42 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0%
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{118}{33} = 3,57$			

Sumber : Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 3 dapat dilihat tanggapan responden terkait Kerja sama tim terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 10 Responden atau sebesar (30 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 Responden atau sebesar (42 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan Tidak Baik tidak ada atau (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,57 dengan demikian tanggapan responden terkait Kerja sama tim terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komunikasi

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Dukungan yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi	7	8	15	3	0	33	3,57
2.	Konsistensi Kebijakan Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	8	10	13	2	0	33	3,33
3.	Kerja Sama Tim dalam penerapan Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	6	10	14	3	0	33	3,57
<b>Jumlah</b>		<b>21</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	
<b>Jumlah Responden</b>		<b>7</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>3,49</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>21</b>	<b>27</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 4. dapat dilihat tanggapan responden terkait Kerja sama tim terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 10 Responden atau sebesar (30 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 Responden atau sebesar (42 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan Tidak Baik tidak ada atau (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,57 dengan demikian tanggapan responden terkait Kerja sama tim terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

**Indikator Sumber Daya**

Untuk indikator Sumber Daya pada penelitian e-Samsat dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu; dukungan finansial, teknologi, kemampuan tenaga teknis dan untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada beberapa tabel dibawah ini;

Tabel 5. Tanggapan Responden Terkait Dukungan Finansial

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	21 %
2.	Baik	4	8	32	24 %
3.	Cukup Baik	3	15	45	45 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{118}{33} = 3,57$			

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 1 dapat dilihat tanggapan responden terkait Tingkat dukungan yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Baik sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 Responden atau sebesar (45 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan Tidak Baik tidak ada atau (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,57 dengan demikian tanggapan responden terkait Dukungan yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 6. Tanggapan Responden Terkait Teknologi

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	18 %
2.	Baik	4	11	44	33 %
3.	Cukup Baik	3	15	45	45 %
4.	Kurang Baik	2	1	2	3 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>121</b>	<b>100 %</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{121}{33} = 3,66$			

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 4.9 dapat dilihat tanggapan responden terkait dukungan teknologi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden atau sebesar (33 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 15 Responden atau sebesar (45 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 1 Responden atau sebesar (3 %) dan yang menjawab tidak baik tidak ada atau sebesar (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,66 dengan demikian tanggapan responden terkait teknologi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	18 %
2.	Baik	4	11	44	33 %
3.	Cukup Baik	3	14	42	42 %
4.	Kurang Baik	2	2	4	6 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

$$\text{Rata-Rata Skor} = \frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{120}{33} = 3,63$$

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 7 dapat dilihat tanggapan responden terkait kemampuan tenaga teknis terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden atau sebesar (33 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 Responden atau sebesar (42 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak tidak ada atau sebesar (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,63. Dengan demikian tanggapan responden terkait kemampuan tenaga teknis terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 7. Tanggapan Responden Terkait Kemampuan Tenaga Teknis

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	18 %
2.	Baik	4	11	44	33 %
3.	Cukup Baik	3	14	42	42 %
4.	Kurang Baik	2	2	4	6 %
5.	Tidak Baik	1	0	0	0 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>			$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{120}{33} = 3,63$		

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 7 dapat dilihat tanggapan responden terkait kemampuan tenaga teknis terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 11 Responden atau sebesar (33 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 Responden atau sebesar (42 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak tidak ada atau sebesar (0 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,63. Dengan demikian tanggapan responden terkait kemampuan tenaga teknis terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 8. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sumber Daya

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Dukungan Finansial yang diberikan untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	7	10	13	3	0	33	3,63
2.	penggunaan atau dukungan sumber daya Teknologi yang ada untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	6	11	15	1	0	33	3,66
3	sumber daya Kemampuan Tenaga Teknis yang ada untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	6	11	14	2	0	33	3,63
<b>Jumlah</b>		<b>19</b>	<b>32</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>99</b>	<b>3,64</b>
<b>Jumlah Responden</b>		<b>6</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	

<b>Persentase (%)</b>	<b>18</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>100</b>
-----------------------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	------------

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Dari tabel 8 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Sumber Daya adalah pada kategori sangat baik sebanyak 6 Orang (18 %) responden, kategori baik sebanyak 11 Orang (33 %) responden, kategori cukup baik sebanyak 14 Orang (42 %) responden, kategori kurang baik sebanyak 2 Orang (6 %) responden, dan yang menjawab kategori tidak baik tidak ada atau dengan persentase (5 %) responden. Berdasarkan sebaran kuesioner dapat disimpulkan nilai rata-rata dari hasil penelitian yaitu 3,64 yang berada pada interval cukup baik untuk indikator Sumber Daya terhadap Implementasi E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

**Indikator Pengorganisasian**

Pada indikator pengorganisasian ini peneliti akan melihat dari tiga aspek yakni, budaya organisasi, pembagian pekerjaan dan pengembangan kapasitas organisasi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 9. Tanggapan Responden Terkait Budaya Organisasi

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	6	30	18 %
2.	Baik	4	9	36	27 %
3.	Cukup Baik	3	14	42	42 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	1	1	3 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>			$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{115}{33} = 3,48$		

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 9 dapat dilihat tanggapan responden terkait budaya organisasi dalam Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %), yang menjawab Baik sebanyak 9 Responden atau sebesar (27 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 14 Responden atau sebesar (42 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 1 Responden atau sebesar (3 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,48 dengan demikian tanggapan responden terkait budaya organisasi yang dalam Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terkait Pembagian Pekerjaan

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	21 %
2.	Baik	4	7	28	21 %
3.	Cukup Baik	3	13	39	39 %
4.	Kurang Baik	2	4	8	12 %
5.	Tidak Baik	1	2	2	6 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>112</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>			$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{112}{33} = 3,39$		

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 10 dapat dilihat tanggapan responden terkait pembagian kerja dalam Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Baik sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 Responden atau sebesar (39 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 4 Responden atau sebesar (12 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %). Dengan demikian tanggapan responden terkait pembagian kerja dalam Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di

Samsat Kabupaten Kuantan Singingi, maka berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,39 pada kategori Cukup Baik.

Tabel 11. Tanggapan Responden Terkait Pengembangan Kapasitas Organisasi

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	7	35	21 %
2.	Baik	4	8	32	24 %
3.	Cukup Baik	3	13	39	39 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	2	2	6 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{114}{33} = 3,45$			

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 11 dapat dilihat tanggapan responden terkait pengembangan kapasitas organisasi yang diberikan oleh Pejabat yang lebih tinggi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Baik sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 Responden atau sebesar (39 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,45. Dengan demikian tanggapan responden terkait pengembangan kapasitas organisasi terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 12. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengorganisasian

No	Tanggapan	Kategori					Jumlah	Rata-Rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	keadaan Budaya organisasi yang ada untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	6	9	14	3	1	33	3,48
2.	Pembagian Pekerjaan yang ada untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	7	7	13	4	2	33	3,39
3.	Pengembangan Kapasitas Organisasi yang ada untuk menunjang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	7	8	13	3	2	33	3,45
<b>Jumlah</b>		<b>20</b>	<b>24</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>102</b>	
<b>Jumlah Responden</b>		<b>6</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>3,44</b>
<b>Persentase (%)</b>		<b>18</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Dari tabel 12 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Pengorganisasian adalah pada kategori sangat baik sebanyak 6 Orang (18 %) responden, kategori baik sebanyak 8 Orang (24 %) responden, kategori cukup baik sebanyak 13 Orang (39 %) responden, kategori kurang baik sebanyak 4 Orang (12 %) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 2 Orang (6 %) responden dengan rata-rata adalah 3,44 dan dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator pengorganisasian adalah berada pada interval cukup baik.

**Indikator Dukungan Publik**

Pada indikator Komunikasi ini peneliti akan melihat dari tiga aspek yakni, kemudahan akses bagi publik, partisipasi publik dan kepercayaan masyarakat.

Tabel 13. Tanggapan Responden Terkait Kemudahan Akses Bagi Publik

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	5	25	15 %
2.	Baik	4	7	28	21 %
3.	Cukup Baik	3	12	36	36 %
4.	Kurang Baik	2	6	12	18 %
5.	Tidak Baik	1	3	4	9 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{105}{33} = 3,18$			

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 13 dapat dilihat tanggapan responden terkait kemudahan akses bagi publik terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 5 Responden atau sebesar (15 %), yang menjawab Baik sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 Responden atau sebesar (36 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,18. Dengan demikian tanggapan responden terkait kemudahan akses bagi publik terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 14. Tanggapan Responden Terkait Partisipasi Publik

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	4	20	12 %
2.	Baik	4	7	28	21 %
3.	Cukup Baik	3	13	39	39 %
4.	Kurang Baik	2	6	12	18 %
5.	Tidak Baik	1	3	3	9 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata Skor</b>		$\frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{105}{33} = 3,18$			

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 14 dapat dilihat tanggapan responden terkait partisipasi publik terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 4 Responden atau sebesar (12 %), yang menjawab Baik sebanyak 7 Responden atau sebesar (21 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 13 Responden atau sebesar (39 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 6 Responden atau sebesar (18 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,25. Dengan demikian tanggapan responden terkait partisipasi publik yang terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 15. Tanggapan Responden Terkait Kepercayaan Masyarakat

No	Kategori	Skor	F	F.X	Persentase
1.	Sangat Baik	5	8	40	24 %
2.	Baik	4	8	32	24 %
3.	Cukup Baik	3	12	36	36 %
4.	Kurang Baik	2	3	6	9 %
5.	Tidak Baik	1	2	2	6 %
<b>Jumlah</b>			<b>33</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

$$\text{Rata-Rata Skor} = \frac{\sum(F.X)}{N} = \frac{116}{33} = 3,51$$

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Pada tabel 15 dapat dilihat tanggapan responden terkait kepercayaan masyarakat terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi yang menjawab Sangat Baik Sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Baik sebanyak 8 Responden atau sebesar (24 %), yang menjawab Cukup Baik sebanyak 12 Responden atau sebesar (39 %), yang menjawab Kurang baik sebanyak 3 Responden atau sebesar (9 %) dan yang menjawab tidak baik sebanyak 2 Responden atau sebesar (6 %). Maka dari hasil perhitungan diperoleh jumlah total =3,51. Dengan demikian tanggapan responden terkait kepercayaan masyarakat terhadap Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada kategori Cukup Baik.

Tabel 16. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Dukungan Publik

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Komunikasi	7	9	14	3	0	33	3,49
2.	Sumber Daya	6	11	14	2	0	33	3,64
3.	Pengorganisasian	6	8	13	4	2	33	3,44
4.	Dukungan publik	6	7	12	5	3	33	3,62
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>132</b>	
<b>Jumlah Responden</b>		<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>3,54</b>
<b>Persentase(%)</b>		<b>18</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Dari tabel 16 diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang indikator Dukungan Publik adalah pada kategori sangat baik sebanyak 6 Orang (13 %) responden, kategori baik sebanyak 7 Orang (15 %) responden, kategori cukup baik sebanyak 12 Orang (27 %) responden, kategori kurang baik sebanyak 5 Orang (11 %) responden, dan kategori tidak baik sebanyak 3 Orang (7 %) responden. Dari penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa respon terhadap indikator Dukungan Publik adalah cukup baik dengan nilai rata-rata dari hasil penelitian yaitu 3,26 yang berada pada interval cukup baik

Tabel 17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keseluruhan Indikator

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-rata
		SB	B	CB	KB	TB		
1.	Komunikasi	7	9	14	3	0	33	3,49
2.	Sumber Daya	6	11	14	2	0	33	3,64
3.	Pengorganisasian	6	8	13	4	2	33	3,44
4.	Dukungan publik	6	7	12	5	3	33	3,62
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>	<b>35</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>132</b>	
<b>Jumlah Responden</b>		<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>33</b>	<b>3,54</b>
<b>Persentase(%)</b>		<b>18</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>100</b>	

Sumber: Olahan Data Penelitian Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui tanggapan atau jawaban responden dengan rincian dimana sebanyak 6 orang atau (18 %) responden yang berada pada kategori sangat baik, sedangkan pada kategori baik sebanyak 9 orang (27 %) responden, kemudian untuk kategori cukup baik sebanyak 13 orang (39 %) responden, pada kategori kurang baik sebanyak 3 orang (9 %) responden dan terakhir untuk kategori tidak baik sebanyak 2 orang (6 %) responden. Untuk rata-rata perindikator dapat dijelaskan bahwa untuk indikator Komunikasi didapat rata-rata 3,49 yang berada pada interval cukup baik, sedangkan untuk indikator Sumber Daya rata-ratanya 3,64 yang berada pada interval cukup baik, kemudian indikator Pengorganisasian dengan rata-rata 3,44 atau berada pada interval cukup baik dan indikator terakhir adalah indikator Dukungan Publik dengan rata-rata 3,62 yang juga berada pada

interval cukup baik, sedangkan untuk hasil rekapitulasi akhir untuk seluruh indikator dapatlah rata-ratanya adalah 3,54 %.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi termasuk pada kategori cukup baik yang berada pada skala interval 2,80 – 3,69 %. Kemudian penilaian kategori cukup baik ini dikonversi menjadi kategori penilaian cukup terimplementasi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dilapangan dapat diketahui bahwa Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi sudah terimplementasi dengan cukup baik, dengan nilai rata-rata 3,54 persen untuk keseluruhan indikator penelitian, yang artinya adalah berada pada skala interval cukup baik. penelitian tentang Implementasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang sudah berkontribusi dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan artikel ini.

### **REFERENSI**

- Mustaqiem. 2014. Perpajakan Dalam Konteks Teori dan Hukum Pajak di Indonesia. Yogyakarta: Buku Litera Yogyakarta
- Nurdin, E.S. 2019. Teori-Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: CV Maulana Media Grafika.
- Pramono, J. 2020. Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. Surakarta: Percetakan Kurnia
- Subianto, A. 2022. Kebijakan Publik: Tujuan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi. Surabaya: PT. Menuju Insan Cemerlang
- Techjan. 2006. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Penerbit AIPI Bandung
- Usman, Husaini. 2009. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara
- Akib, H. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana: Jurnal Administrasi Publik Volume 1(1) Hlm 1-11
- Basry, H; Ahad, A.A.A. 2018. Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Propinsi Sulawesi Selatan (Studi Pada Kantor DISPENDA Propinsi Sulewesi Selatan): Jurnal Supremasi Volume 8 (1) hlm 14-24