Vol. 4 No. 2 (2026)
E-ISSN 2963-0606
P-ISSN 2964-9749

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis
https://e-journal.naureendigition.com/index.php/pmb
Vol. 4 No. 2, 2026, Hal. 62 - 68
ISSN 2963-0606 (Online)
ISSN 2964-9749 (Print)

IMPLEMENTASI INOVASI WEBSITE AI PAK SAMSON DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS LAYANAN DI KB SAMSAT PONOROGO

Martika Fatmawati[1], Cellin Avryanda[2], Dindy Aprilia Nur Halisa[3], Dodhi Nugraha[4], Yusuf Setio Budi[5], Vicky Husada[6], Siti Chamidah[7].
Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Kabupaten Ponorogo

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi *Website* PAK SAMSON (Pelayanan Komunikasi Samsat Ponorogo Online) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di KB Samsat Ponorogo. Transformasi digital ini merupakan upaya untuk mengatasi kendala prosedur birokrasi yang kompleks serta antrean fisik yang menghambat efisiensi waktu dan biaya bagi wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Website* PAK SAMSON berhasil mengintegrasikan prinsip *e-government* melalui fitur-fitur strategis seperti kalkulator pajak otomatis berbasis AI dan layanan blokir laporan jual kendaraan secara daring dengan tingkat akurasi mencapai 95%. Secara operasional, inovasi ini mampu memangkas waktu layanan dari 30-60 menit menjadi hanya 1-3 menit serta mengurangi antrean fisik sebesar 20-30%. Kemudahan aksesibilitas melalui antarmuka yang intuitif dan fitur *chatbot AI* multibahasa terbukti meningkatkan kemandirian wajib pajak. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital yang didukung oleh tata kelola yang transparan dapat meningkatkan akuntabilitas institusi dan kepuasan masyarakat secara signifikan.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan, *E-government*, Efektivitas Pelayanan, PAK SAMSON, Samsat Ponorogo, *Artificial Intelligence*.

Vol. 4 No. 2 (2026)
E-ISSN 2963-0606
P-ISSN 2964-9749

Abstract *This study aims to analyse the implementation of the PAK SAMSON (Ponorogo Online Samsat Communication Service) website innovation in improving the effectiveness of public services at the Ponorogo Samsat Office. This digital transformation is an effort to overcome the obstacles of complex bureaucratic procedures and physical queues that hinder time and cost efficiency for taxpayers. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through direct observation, in-depth interviews, and analysis of supporting documents. The results show that the implementation of Website PAK SAMSON has successfully integrated e-government principles through strategic features such as an AI-based automatic tax calculator and an online vehicle sale report blocking service with an accuracy rate of 95%. Operationally, this innovation has reduced service time from 30-60 minutes to only 1-3 minutes and reduced physical queues by 20-30%. The ease of accessibility through an intuitive interface and multilingual AI chatbot features has been proven to increase taxpayer independence. The implications of this research show that the integration of digital technology supported by transparent governance can significantly improve institutional accountability and public satisfaction.*

Keywords: *Service Digitalisation, E-Government, Service Effectiveness, PAK SAMSON, Samsat Ponorogo, Artificial Intelligence.*

Alamat Korespondensi
Tuliskan alamat institusi
E-mail: martika.klyh01@gmail.com

Pendahuluan

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan merupakan tuntutan yang tidak terpisahkan dari upaya peningkatan akses informasi mendorong pemerintah untuk meninggalkan pola pelayanan konvensional dan beralih pada pemanfaatan media digital yang dinilai lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, mudah diakses, dan transparan (Haryanto n.d.). Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih kerap dihadapkan dengan berbagai kendala, seperti prosedur yang berbelit, keterbatasan akses terhadap informasi, serta rendahnya efisiensi waktu dan biaya(Herdiyanti, Adityaputri, and Astuti 2017).

Efektivitas layanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan tercapainya tujuan organisasi, tetapi juga mencerminkan sejauh mana layanan yang efektif ditandai oleh kemudahan proses, kejelasan informasi, ketepatan waktu penyelesaian, serta kemampuan instansi dalam merespon kebutuhan masyarakat secara tepat (Dearni and Yunita 2025). Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, khususnya pada lingkungan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), efektifitas layanan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak serta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah (Herdiyanti et al. 2017).

Salah satu bentuk inovasi yang berkembang seiring dengan penerapan e-govermen adalah pemanfaatan *website* sebagai media layanan dan penyedia informasi pemerintah. *Website* pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai sarana diseminasi informasi, tetapi juga sebagai platform layanan yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik secara mandiri tanpa harus hadir secara langsung dikantor pelayanan (Maulana et al. 2022). Pemanfaatan layanan informasi, memperluas jangkauan pelayanan, serta memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Dearni and Yunita 2025)

Samsat Ponorogo menciptakan *Website* PAK SAMSON sebagai inovasi dalam pelayanan digital yang bertujuan untuk memudahkan tujuan masyarakat dalam mendapatkan informasi dan mengakses layanan administrasi kendaraan bermotor. Dengan adanya Web PAK SAMSON, diharapkan dapat mengurang ketergantungan masyarakat terhadap layanan secara langsung, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiesi pelayanan secara keseluruhan. Namun, penelitian akademik secara khusus membahas penerapan Web PAK SAMSON dan pengaruhnya terhadap efektivitas layanan di Samsat Ponorogo masih cukup terbatas. Penelitian sebelumnya lebih berfokus pada efektivitas pelayanan publik dan inovasi samsat secara umum, tanpa mengkaji secara khusus penerapan web layanan sebagai alat *e-government* ditingkat daerah. Selain itu, kajian tentang *e-government* lebih sering dilakukan ditingkat nasional, sedangkan penelitian ditingkat lokal yang mengedepankan layanan Samsat masih minim. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis penerapan *Website* PAK SAMSON di Samsat Ponorogo serta dampak terhadap efektivitas dan kemudahan akses layanan untuk masyarakat.

Landasan Teori

Landasan teori berfungsi sebagai fondasi utama yang memperkuat kerangka ilmiah penelitian tentang "Implementasi *Website* PAK SAMSON dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan di Samsat Ponorogo". Tanpa landasan teori yang kokoh dan kontekstual, studi ini berisiko kehilangan relevansi, terutama dalam mengaitkan variabel *e-government*, persepsi kemudahan layanan, dan efektivitas pelayanan. Landasan teori bukan hanya kompilasi teori dari para pakar, melainkan sintesis gagasan yang membentuk kerangka konseptual untuk menjelaskan hubungan antarvariabel tersebut, seperti implementasi *e-government* melalui *Website* PAK SAMSON (Pusat Informasi Publik Samsat Ponorogo) yang meningkatkan kemudahan akses informasi pajak kendaraan. Landasan ini memandu peneliti dalam menganalisis bagaimana persepsi kemudahan layanan dari platform digital seperti PAK SAMSON 2.0 berkontribusi pada

efektivitas pelayanan publik di UPT PPD Samsat Ponorogo. Beberapa aspek kunci yang dibahas meliputi ;

E-government

e-government merujuk pada penggunaan tekologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada publik. Teknnologi ini tidak hanya menjembatani interaksi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan transparansi, akselerasi pelayanan, dan keterjangkauan informasi. E- government diangap sebagai tranformasi proses administrasi publik yang mampu mengurangi birokrasi yang berbelit, mempercepat alur pelayanan, dan membuka akses layanan secara online. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan efektivitas layanan publik karena memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan kapan saja tanpa perlu tatap muka langsung dengan petugas layanan ofline. Beberapa dimensi penting dalam evaluasi e-goventment meliputi aksesibilitas, integrasi data, dan kuallitas antar layanan(Yunus, Hasanah, and Seda 2023).

Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan pengguna merujuk pada sejauh mana inividu merasa bahwa menggunakan suatu sistem informasi tidak memerlukan usaha yang besar. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital seperti *Website* PAK SAMSON, kemudahan pengguna mencakup struktus navigasi yang intuitif, Bahasa yang mudah dipahami, serta kecepatan respon sistem terhadap permintaan pengguna. Kemudahan pengguna menjadi salah satu factor kunci dalam model adopsi teknologi seperti *Technology Acceptance Model (TAM),* dimana persepsi ini secara langsung mempengaruhi seberapa besar masyarakat menerima dan memanfaatkan sistem *e-government* yang tersedia. Penilitian sebelumnya menujukkan bahwa fitur antar muka yang mudah digunakan menignkatkan kepercayaan pengguna dann menurunkan hambatan dalam adopsi layanan berbasis teknologi(Cahyono and Iskandar 2022).

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana layanan dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, baik dala hall kecepatan, akurasi, maupun kualitas hasil pelayanan. Dalam lingkup *e-government*, efektivitas sering dikaitkan dengan sejauh mana sistem digital mengurangi hambatan administrasi, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Implementasi layanan digital dapat membawa dampak praktis yang signifikan, seperti pengurangan waktu tunggu dan biaya bagi masyarakat, serta peingkatan efisiensi internal organisasi pelayanan publik. Penelitian empiris menunjukkan bahwa sistem pelayanan digital yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan ketika didukung oleh kebijakan, sumber daya manusia, dan infrasruktur yang memadai(Hermawan et al. 2018).

Metode

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif untuk memaparkan fenomena implementasi *Website* PAK SAMSON secara faktual. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin mendalami mekanisme kerja sistem dan dampaknya terhadap efektivitas layanan tanpa melibatkan prosedur perhitungan statistik yang kompleks. Fokus utama rancangan ini adalah menggambarkan alur digitalisasi dari sudut pandang operasional di Samsat Ponorogo.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan serta pemanfaatan *Website* PAK SAMSON, dan wawancara mendalam dengan informan yang terlibat dalam pengelolaan dan penggunaan layanan tersebut. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung, seperti laporan pelayanan, serta informasi resmi yang berkaitan dengan *Website* PAK SAMSON.Pengumpulan data dilakukan melalui observasi sistematis terhadap layanan mandiri yang tersedia di platform digital. Selain itu, dilakukan

analisis terhadap dokumen prosedur operasional standar (SOP) pelayanan pajak kendaraan bermotor. Seluruh data yang terkumpul kemudian diklasifikasikan berdasarkan relevansinya terhadap tujuan penelitian, yaitu peningkatan efektivitas layanan.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini digunakan untuk mengelompokkan, meringkas, dan menyajikan data hasil observasi dan wawancara dalam bentuk narasi yang sistematis. Penggunaan analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai penerapan *Website* Pak Samson, persepsi kemudahan penggunaan, serta kontribusinya terhadap efektivitas pelayanan, sehingga hasil analisis dapat menjawab tujuan artikel secara komprehensif.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini merupakan hasil pengolahan data kualitatif yang diperoleh melalui observasi oleh penulis dan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa pihak terkait dalam implementasi inovasi *Website* Pak Samson di Samsat Ponorogo. Temuan penelitian dikelompokkan berdasarkan indikator penerapan *e-government*, persepsi kemudahan penggunaan, serta efektivitas pelayanan publik guna memberikan gambaran komprehensif mengenai transformasi digital yang telah dilakukan.

Penerapan *E-government* Melalui Fitur Dan Integrasi Sistem

Implementasi *Website* PAK SAMSON mencerminkan penerapan prinsip *e-government* yang sangat lengkap dengan menyediakan berbagai fitur strategis yang dapat diakses secara mandiri oleh masyarakat. Berdasarkan hasil kajian, fitur utama yang tersedia meliputi pengecekan jumlah pajak kendaraan (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pelacakan proses blokir laporan penjualan kendaraan, pendaftaran administrasi, hingga penanganan keluhan masyarakat. Fitur yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat adalah kalkulator estimasi pajak kendaraan otomatis dan layanan blokir lapor jual secara online. Kelengkapan fitur ini didukung oleh integrasi sistem data Samsat yang kuat melalui penggunaan teknologi AI yang terhubung dengan basis data internal, sehingga mampu meminimalkan potensi kesalahan perhitungan manual dan memastikan akurasi estimasi mencapai lebih dari 95%. Strategi integrasi ini diformalkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjamin keseragaman data yang disajikan secara *real-time* kepada masyarakat.

Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Aksesibilitas Platform

Kemudahan penggunaan *Website* PAK SAMSON menjadi faktor kunci dalam adopsi teknologi ini oleh masyarakat Ponorogo. Website ini dirancang dengan antarmuka berbasis *mobile* yang intuitif, dilengkapi dengan fitur *chatbot AI* bernama "Fitur *Chatbot AI*" yang mampu menjawab pertanyaan umum terkait pajak kendaraan selama 24 jam penuh. Penggunaan teknologi *Natural Language Processing (NLP)* pada *chatbot AI* memungkinkan interaksi dalam Bahasa Indonesia maupun bahasa daerah, sehingga memudahkan pemahaman konteks bagi pengguna lokal. Transisi dari sistem konvensional ke digital telah mengubah alur pelayanan secara signifikan; jika sebelumnya wajib pajak harus hadir secara fisik dan bertanya langsung kepada petugas, kini mereka dapat menyiapkan dokumen dan melakukan perhitungan mandiri melalui ponsel dari mana saja. Navigasi menu yang sederhana dan instruksi yang jelas meningkatkan kemandirian wajib pajak dalam mengurus administrasi mereka tanpa bergantung pada bantuan petugas secara langsung.

Efektivitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Beban Kerja Dan Biaya

Efektivitas layanan setelah implementasi *Website* PAK SAMSON terlihat nyata dari pencapaian efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi masyarakat maupun petugas. Dari sisi wajib pajak, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi estimasi pajak terpangkas drastis dari 30-60 menit (melalui tatap muka) menjadi hanya 1-3 menit melalui layanan daring. Hal ini secara otomatis menurunkan biaya transportasi dan waktu tunggu masyarakat. Dalam konteks

operasional kantor Samsat, bagian informasi dan loket administrasi merupakan unit yang paling merasakan dampak efisiensi. Inovasi ini berhasil menurunkan jumlah kunjungan tatap muka sebesar 20-30% serta mengurangi frekuensi interaksi administratif langsung sebesar 15-25%. Petugas kini dapat mengalihkan fokus dari menjawab pertanyaan rutin ke penanganan kasus yang lebih kompleks, seperti penagihan tunggakan pajak *door to door* atau audit data. Secara keseluruhan, *Website* PAK SAMSON telah meningkatkan kepuasan masyarakat melalui transparansi rincian biaya yang ditampilkan secara lengkap dan jelas.

Implikasi Praktis Transformasi Digital Samsat Ponorogo

Penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa integrasi teknologi AI dan platform komunikasi daring secara langsung meningkatkan akuntabilitas publik institusi. Konsekuensi penerapan *Website* PAK SAMSON secara berkelanjutan adalah terciptanya lingkungan birokrasi yang bersih dan transparan, di mana praktik percaloan dan pungutan liar dapat ditekan karena masyarakat memegang kendali penuh atas informasi biaya mereka sendiri. Selain itu, tersedianya riwayat perhitungan dan bukti digital memberikan kepastian hukum bagi wajib pajak dan meminimalisir potensi sengketa informasi di kemudian hari. Keberhasilan inovasi ini juga berimplikasi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui kestabilan penerimaan pajak yang didorong oleh fitur notifikasi pengingat jatuh tempo pajak kepada masyarakat. Strategi keberlanjutan melalui penguatan kapasitas SDM dan kolaborasi lintas sektor menjadi fondasi penting agar efektivitas layanan ini tetap terjaga dalam jangka panjang.

Kesimpulan

Implementasi *Website* PAK SAMSON di Samsat Ponorogo telah terbukti secara signifikan meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui transformasi digital yang komprehensif. Inovasi ini berhasil mengintegrasikan prinsip *e-government* dengan menyediakan fitur strategis seperti kalkulator pajak otomatis berbasis AI dan layanan blokir lapor jual daring yang memiliki tingkat akurasi hingga 95%. Dari sisi pengguna, antarmuka yang intuitif dan kehadiran *chatbot AI* multibahasa telah meningkatkan kemandirian wajib pajak serta kemudahan akses layanan kapan saja tanpa harus hadir secara fisik.

Secara operasional, *Website* PAK SAMSON memberikan dampak nyata berupa efisiensi waktu layanan yang semula 60 menit menjadi hanya 1-3 menit, serta mampu menurunkan beban kerja petugas dan jumlah antrean fisik sebesar 20-30%. Implikasi praktis dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu menciptakan birokrasi yang lebih transparan, menekan praktik percaloan, dan meningkatkan akuntabilitas institusi. Keberhasilan inovasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga berpotensi mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sistem pengingat pajak yang lebih proaktif. Untuk menjaga efektivitas jangka panjang, diperlukan penguatan kapasitas SDM dan kolaborasi berkelanjutan antar pemangku kepentingan.

DAFTAR REFERENSI

Cahyono, Taufiq Agung, and Joko Iskandar. 2022. “Model Dan Faktor Penerimaan *Mobile* Website Untuk E-Government: Literature Review.” *JOEICT (Jurnal of Education and Information Communication Technology)* 6(2):48–57. https://ieeexplore.ieee.org.

Dearni, Zemila. Rioni, and Yunita. 2025. “Efektivitas Layanan E-Samsat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Binjai Sementara Program Sumut Bermartabat Merupakan Komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Utara Dalam Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Bersih ,.” 4.

Haryanto, Edy. n.d. “KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN HARGA PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA LAYANAN PADA KANTOR SAMSAT MANADO.” 1(3):750–60.

Herdiyanti, Anisah, Alitya Novianda Adityaputri, and Hanim Maria Astuti. 2017. “Understanding the Quality Gap of Information Technology Services from the Perspective of Service

Provider and Consumer." *Procedia Computer Science* 124:601–7. doi:10.1016/j.procs.2017.12.195.

Hermawan, Yusuf, Ade Purnawan, Riska Nurnafajrin, and Nita Rika Lestari. 2018. "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK ONLINE SITUS WEB Jumlah Pengunjung." *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik* 11(2).

Maulana, Muhammad Dian, Program Studi, S. Akuntansi, and Fakultas Ekonomi. 2022. "Pengaruh Layanan Samsat Keliling , E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." 14(November):231–46.

Yunus, Eko Yudianto, Uswatul Hasanah, and Faradhillah La Seda. 2023. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)." *Jurnal Publik* 17(01):66–75. doi:10.52434/jp.v17i01.180.