



## Inovasi Layanan Publik dalam Era Digital: Tinjauan Persepsi Generasi Muda pada Samsat Digital di Lumajang

Afandi Afandi<sup>1\*</sup>, Zainal Fatah<sup>2</sup>, Sri Roekminiati<sup>3</sup>, Ika Devy Pramudiana<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia

Email: [sri.roekminaati@unitomo.ac.id](mailto:sri.roekminaati@unitomo.ac.id) \*

**Abstract:** This study explores the digital transformation of public services through SAMSAT Digital in Lumajang, Indonesia, focusing on the perceptions of the younger generation. The implementation of SAMSAT Digital aims to improve accessibility, efficiency, transparency, and user experience in vehicle administrative services. The research highlights that the success of this digital innovation depends on key factors such as ease of use, data security, and service speed. The integration of advanced features like intuitive interfaces, proactive notifications, AI-powered chatbots, and flexible digital payments significantly enhance user satisfaction and adoption, especially among tech-savvy youths. Challenges such as limited digital literacy and infrastructural issues require continuous education and infrastructure improvements. Overall, the findings demonstrate that effective digital service innovation, supported by a strong commitment to security, usability, and infrastructural development, can foster more effective, transparent, and inclusive public services, contributing to better quality of life and modern governance.

**Keywords:** Data Security, Digital Transformation, E-Government, Indonesia, Public Service Innovation, SAMSAT Digital, U Service Accessibility, ser Perception, Youth Engagement.

**Abstrak:** Penelitian ini mengkaji transformasi layanan publik secara digital melalui SAMSAT Digital di Lumajang, Indonesia, dengan fokus pada persepsi generasi muda. Penerapan SAMSAT Digital bertujuan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, transparansi, dan pengalaman pengguna dalam layanan administrasi kendaraan. Keberhasilan inovasi digital ini dipengaruhi oleh faktor utama seperti kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kecepatan layanan. Pengintegrasian fitur-fitur canggih seperti antarmuka yang intuitif, notifikasi proaktif, chatbot berbasis AI, serta pembayaran digital yang fleksibel secara signifikan meningkatkan kepuasan dan adopsi pengguna, terutama di kalangan generasi muda yang akrab dengan teknologi. Tantangan seperti rendahnya literasi digital dan infrastruktur yang belum optimal memerlukan upaya edukasi berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur. Secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa inovasi layanan digital yang efektif, didukung oleh komitmen terhadap keamanan, kemudahan penggunaan, dan pengembangan infrastruktur, dapat mendukung pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan inklusif, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan pemerintahan yang modern.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas Layanan, Indonesia, Inovasi Pelayanan Publik, Keamanan Data, Keterlibatan Generasi Muda, Pemerintahan Elektronik, Persepsi Pengguna, SAMSAT Digital, Transformasi Digital.

### 1. LATAR BELAKANG

Era digital telah membawa perubahan fundamental dalam setiap aspek kehidupan manusia, termasuk dalam domain pelayanan public (Irfan & Anirwan, 2023). Transformasi digital menjadi keniscayaan bagi pemerintah di seluruh dunia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Elvira et al., 2025). Inovasi layanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) tidak hanya menjadi sarana untuk menyederhanakan birokrasi, tetapi juga untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi warga negara, yang kini semakin akrab dengan teknologi digital dalam keseharian mereka (Daraba et al., 2023). Konsep e-government atau

pemerintahan elektronik, yang telah berkembang pesat dalam dua dekade terakhir, menjadi payung besar bagi berbagai inisiatif digital ini, dengan tujuan akhir mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Ningtyas & Angin (2023), Indonesia sebagai negara dengan populasi digital yang masif, tidak luput dari gelombang transformasi ini. Pemerintah terus berupaya mengintegrasikan TIK dalam berbagai sektor pelayanan publik, mulai dari administrasi kependudukan, perizinan, hingga pembayaran pajak. Salah satu area yang mendapatkan perhatian serius adalah pelayanan terkait kendaraan bermotor, khususnya melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Argawandani et al., 2024).

SAMSAT yang selama ini dikenal sebagai loket fisik untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pengesahan STNK, dan pengurusan BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), kini juga turut berevolusi dengan kehadiran SAMSAT Digital (Amalia & Hartono, 2024). Inovasi ini menjanjikan kemudahan akses, kecepatan, dan efisiensi bagi wajib pajak, sejalan dengan tuntutan masyarakat modern yang menginginkan layanan serba cepat dan praktis. Inovasi layanan publik dalam era digital didorong oleh beberapa faktor kunci. Putri et al. (2025), perkembangan TIK yang pesat telah memungkinkan penciptaan platform digital yang interaktif dan mudah diakses. Internet, aplikasi seluler, dan media sosial telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, dan pemerintah dituntut untuk menyesuaikan diri dengan tren ini. Kedua, tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih efektif, efisien, dan transparan semakin meningkat. Publik menginginkan birokrasi yang ramping, prosedur yang jelas, dan waktu tunggu yang minimal. Ketiga, pandemi COVID-19 secara signifikan mempercepat adopsi teknologi digital dalam layanan publik, karena pembatasan fisik mengharuskan banyak transaksi dilakukan secara daring. Hal ini semakin memperkuat urgensi pemerintah untuk berinvestasi dalam infrastruktur dan aplikasi digital.

Konsep e-governance bukan sekadar digitalisasi formulir atau sekadar pengumuman informasi secara daring. Lebih dari itu, e-governance mencakup rekayasa ulang proses bisnis, integrasi data antarlembaga, dan peningkatan partisipasi publik melalui platform digital (Fauzi & Hakim, 2024). Tujuan utamanya adalah menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan berorientasi pada warga negara. Berbagai negara telah berhasil mengimplementasikan e-governance dengan beragam model, mulai dari portal layanan terpadu, aplikasi seluler, hingga penggunaan kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan kualitas layanan. Keberhasilan inovasi ini sangat bergantung pada komitmen politik, investasi yang memadai, serta kesiapan sumber daya manusia (Maryuni et al., 2024). SAMSAT Digital merupakan salah satu contoh konkret inovasi layanan publik di Indonesia yang beradaptasi dengan era digital. Kehadiran aplikasi SAMSAT Digital atau yang dikenal dengan nama-nama

seperti SIGNAL (SAMSAT Digital Nasional), E-SAMSAT, atau aplikasi serupa di tingkat provinsi, bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK tahunan tanpa harus datang ke kantor fisik SAMSAT (Maulani & Setiawan, 2024). Melalui platform ini, wajib pajak dapat melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja, cukup dengan menggunakan perangkat seluler atau komputer yang terhubung internet. Nastia (2024), Fitur-fitur yang umumnya tersedia dalam SAMSAT Digital meliputi informasi jatuh tempo pajak, simulasi perhitungan pajak, pembayaran melalui berbagai kanal digital (bank, dompet digital, e-commerce), hingga bukti pembayaran elektronik yang sah. Beberapa aplikasi bahkan memungkinkan proses pengesahan STNK secara elektronik dan pengiriman Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) ke alamat wajib pajak. Inovasi ini diharapkan dapat mengurangi antrean panjang di kantor SAMSAT, memangkas waktu pengurusan, dan meminimalkan potensi praktik pungutan liar. Zein et al. (2025), SAMSAT Digital juga berkontribusi pada peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak kendaraan bermotor, karena kemudahan akses diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Generasi muda, khususnya Generasi Z dan Milenial, merupakan kelompok demografi yang sangat akrab dengan teknologi digital (digital native). Mereka tumbuh di tengah perkembangan internet, media sosial, dan aplikasi seluler yang pesat. Karakteristik generasi ini adalah preferensi terhadap kemudahan, kecepatan, dan pengalaman yang personal dalam berinteraksi dengan layanan (Kurniadi & Sutabri, 2025). Mereka cenderung lebih terbuka terhadap inovasi teknologi dan memiliki harapan yang tinggi terhadap efisiensi layanan digital. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi SAMSAT Digital sangat bergantung pada bagaimana generasi muda, sebagai segmen pengguna yang signifikan, mempersepsikan dan mengadopsi layanan ini. Persepsi pengguna terhadap suatu inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas teknisnya, tetapi juga oleh berbagai faktor lain seperti kemudahan penggunaan (usability), kebermanfaatan (usefulness), kepercayaan (trust), keamanan data, dan kualitas layanan pelanggan. Bagi generasi muda, antarmuka yang intuitif, proses yang tidak berbelit-belit, dan ketersediaan informasi yang jelas menjadi sangat penting. Zaharani et al. (2024), aspek keamanan data pribadi dan transaksi finansial juga menjadi perhatian utama. Persepsi positif dari generasi muda dapat menjadi indikator kuat keberhasilan suatu inovasi digital dan sekaligus menjadi katalisator bagi adopsi yang lebih luas oleh masyarakat umum. Kabupaten Lumajang sebagai salah satu wilayah di Jawa Timur, juga turut merasakan dampak dari transformasi digital dalam pelayanan publik. Kantor SAMSAT Lumajang, sebagai bagian dari sistem administrasi kendaraan bermotor di provinsi

tersebut, tentu telah mengimplementasikan SAMSAT Digital sebagai upaya peningkatan kualitas layanannya. Namun, seberapa jauh SAMSAT Digital ini telah berhasil diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat Lumajang, khususnya generasi muda, masih perlu ditinjau secara mendalam (Intan et al., 2024).

Penelitian mengenai persepsi generasi muda terhadap SAMSAT Digital di Lumajang menjadi sangat relevan dan penting karena beberapa alasan. Pertama, untuk memahami tingkat penerimaan dan adopsi inovasi layanan digital ini di kalangan segmen pengguna yang paling potensial. Kedua, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka, baik yang bersifat positif maupun negatif. Misalnya, apakah kemudahan penggunaan sudah sesuai harapan, apakah keamanan data terjamin, ataukah ada kendala teknis yang sering ditemui (Prasetyo & Fadholi, 2024). Ketiga, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dan instansi terkait (SAMSAT, Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah) untuk terus meningkatkan kualitas SAMSAT Digital. Dengan memahami persepsi pengguna, khususnya generasi muda, pemerintah dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dalam sosialisasi, peningkatan fitur, dan penyelesaian masalah yang mungkin timbul.

**Tabel 1: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pengguna terhadap Layanan Digital**

No	Faktor	Deskripsi	Pengaruh pada Persepsi
1	Kemudahan Penggunaan (Usability)	Antarmuka yang intuitif dan proses yang simpel	Meningkatkan adopsi dan persepsi positif
2	Keamanan Data	Perlindungan data pribadi dan transaksi finansial	Meningkatkan kepercayaan pengguna
3	Kecepatan Layanan	Proses cepat dan tanpa hambatan	Meningkatkan kepuasan dan persepsi baik
4	Kepercayaan Sistem	Keyakinan terhadap keandalan platform digital	Menurunkan resistensi pengguna

*(sumber penelitian 2025)*

Berdasarkan tabel 1 diatas yang mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan digital, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan inovasi layanan digital, khususnya dalam konteks SAMSAT Digital di Lumajang, sangat bergantung pada beberapa aspek kritis yang berhubungan langsung

dengan pengalaman pengguna. Keempat faktor yang teridentifikasi, yaitu kemudahan penggunaan (usability), keamanan data, kecepatan layanan, dan kepercayaan terhadap sistem, memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi positif maupun negatif masyarakat terhadap layanan digital ini. Pertama, aspek kemudahan penggunaan (usability) menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi layanan digital. Antarmuka yang intuitif dan proses yang sederhana akan memudahkan masyarakat, termasuk generasi muda yang terbiasa dengan teknologi, untuk berinteraksi dan memanfaatkan layanan SAMSAT Digital tanpa mengalami hambatan teknis maupun kebingungan. Kemudahan ini tidak hanya meningkatkan tingkat penggunaan tetapi juga memperkuat persepsi positif terhadap efektivitas dan efisiensi layanan yang disediakan. Kedua, perlindungan data pribadi dan transaksi finansial merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Dalam era di mana keamanan data menjadi kekhawatiran utama, sistem yang mampu menjamin kerahasiaan dan integritas data pengguna akan menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan. Hal ini secara langsung berpengaruh terhadap persepsi positif, mendorong masyarakat untuk lebih percaya dan bersedia menggunakan layanan digital secara lebih intensif. Kecepatan layanan adalah aspek yang sangat diminati oleh pengguna, terutama masyarakat yang menginginkan proses administrasi yang cepat dan minim hambatan. Dengan proses yang cepat dan efisien, pengguna merasa mendapatkan layanan yang profesional dan responsif, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan persepsi positif terhadap layanan digital. Layanan yang lambat atau berbelit-belit akan menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan masyarakat dan kepercayaan terhadap sistem, yang didasarkan pada keyakinan terhadap keandalan platform digital, juga sangat memengaruhi persepsi pengguna (Kacung et al., 2024). Sistem yang terbukti aman dan stabil akan menurunkan resistensi masyarakat dan memperkuat penerimaan umum terhadap inovasi digital dalam layanan publik. Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut saling terkait dan saling memperkuat dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan digital SAMSAT. Untuk meningkatkan keberhasilannya, pemerintah dan pengelola layanan harus fokus pada peningkatan usability, memastikan keamanan data yang ketat, mempercepat proses layanan, serta membangun kepercayaan melalui ketersediaan sistem yang handal dan aman. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini, penerimaan dan adopsi layanan digital semestinya akan meningkat secara signifikan, mendukung transformasi digital pelayanan publik yang lebih efisien dan transparan.

## **2. LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian ini akan membahas konsep-konsep kunci yang relevan dengan penelitian mengenai inovasi layanan publik dalam era digital, persepsi pengguna, dan aplikasi spesifik seperti SAMSAT Digital. Teori-teori yang digunakan akan membantu menganalisis dan memahami fenomena yang diamati, serta merumuskan kerangka kerja untuk mengukur persepsi generasi muda.

### **Inovasi Layanan Publik**

Inovasi layanan publik merujuk pada pengenalan ide, proses, atau produk baru yang menghasilkan perbaikan signifikan dalam cara pemerintah memberikan layanan kepada warganya. Dalam konteks pemerintahan, inovasi tidak selalu berarti penemuan baru yang radikal, tetapi juga bisa berupa adaptasi atau implementasi solusi yang sudah ada di sektor lain, atau bahkan peningkatan bertahap dari layanan yang sudah ada. Osborne dan Brown (2011) menekankan bahwa inovasi layanan publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, serta kepuasan warga. Dalam era digital, inovasi layanan publik seringkali berwujud adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) (Hermawan, 2024). Ini mencakup pengembangan aplikasi seluler, portal web, sistem manajemen basis data terpadu, dan penggunaan kecerdasan buatan (AI) untuk otomatisasi dan personalisasi layanan. Tujuannya adalah menciptakan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Konsep e-government (pemerintahan elektronik) menjadi landasan bagi inovasi ini, yang didefinisikan oleh World Bank sebagai penggunaan TIK oleh lembaga pemerintah untuk mengubah hubungan dengan warga, bisnis, dan lembaga pemerintah lainnya (World Bank, 2003). E-government bertujuan untuk meningkatkan penyediaan layanan publik, memperkuat tata kelola, dan mendorong partisipasi warga.

### **SAMSAT Digital sebagai Inovasi Digital**

SAMSAT Digital adalah manifestasi konkret dari inovasi layanan publik di Indonesia yang memanfaatkan TIK untuk mempermudah proses administrasi pajak kendaraan bermotor. Chandra & Sipayung (2024), sistem administrasi terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi, dan Jasa Raharja, SAMSAT bertugas mengelola pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Transformasi SAMSAT menjadi SAMSAT Digital (misalnya melalui aplikasi SIGNAL atau e-SAMSAT) mencerminkan upaya pemerintah untuk menyederhanakan birokrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan transparansi. Inovasi ini dapat dikategorikan sebagai inovasi proses dan inovasi layanan. Inovasi proses karena mengubah cara wajib pajak berinteraksi dengan

sistem (dari manual ke digital), dan inovasi layanan karena meningkatkan kualitas dan kenyamanan layanan yang diberikan. Keberhasilan inovasi ini bergantung pada sejauh mana teknologi yang diterapkan dapat mengatasi hambatan layanan konvensional dan memenuhi harapan pengguna.

### **Persepsi Pengguna Terhadap Teknologi**

Persepsi pengguna adalah faktor krusial dalam keberhasilan adopsi dan keberlanjutan suatu inovasi teknologi. Persepsi diartikan sebagai proses individu menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk gambaran yang bermakna tentang dunia (Lauwrenza & Agustiningsih, 2024). Dalam konteks teknologi, persepsi pengguna sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat berinteraksi dengan sistem. Teori -Teori yang digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna terhadap teknologi, di antaranya:

**A. Technology Acceptance Model (TAM)** Dikembangkan oleh Zaharani et al. (2024), TAM adalah salah satu kerangka kerja paling dominan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi. TAM mengemukakan bahwa niat perilaku (behavioral intention) pengguna untuk menggunakan suatu sistem ditentukan oleh dua faktor utama:

- a. **Perceived Usefulness (Kebermanfaatan yang Dirasakan):** Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dalam konteks SAMSAT Digital, ini berarti apakah pengguna merasa aplikasi ini benar-benar mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak.
- b. **Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan):** Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha (tidak sulit). Ini mengacu pada seberapa mudah pengguna mempelajari dan mengoperasikan SAMSAT Digital tanpa banyak kesulitan teknis.

**B. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)** Dikembangkan oleh Permatasari & Sari (2024), UTAUT adalah pengembangan dari TAM dan beberapa teori penerimaan teknologi lainnya. UTAUT mengidentifikasi empat konstruksi utama yang memengaruhi niat penggunaan dan perilaku penggunaan:

- a. **Performance Expectancy (Ekspektasi Kinerja):** Sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu mereka mendapatkan keuntungan dalam kinerja pekerjaan. Mirip dengan Perceived Usefulness di TAM.
- b. **Effort Expectancy (Ekspektasi Usaha):** Sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan bebas dari usaha. Mirip dengan Perceived Ease of Use.

- c. **Social Influence (Pengaruh Sosial):** Sejauh mana individu mempersepsikan bahwa orang-orang penting bagi mereka percaya mereka harus menggunakan sistem baru tersebut.
- d. **Facilitating Conditions (Kondisi Fasilitasi):** Sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur teknis dan organisasi ada untuk mendukung penggunaan sistem.

Dalam penelitian ini, TAM dan UTAUT relevan untuk menganalisis persepsi generasi muda terhadap SAMSAT Digital, dengan fokus pada sejauh mana mereka merasa terbantu (useful) dan mudah (easy to use) dalam menggunakan aplikasi tersebut, serta bagaimana faktor-faktor lain seperti kepercayaan dan dukungan teknis memengaruhi persepsi mereka.

### **Generasi Muda sebagai Pengguna Digital**

Generasi muda, khususnya Generasi Z (Gen Z) dan Milenial (Gen Y), adalah digital natives. Mereka tumbuh besar dengan akses internet, perangkat seluler, dan media sosial, membentuk pola perilaku dan harapan yang berbeda terhadap layanan. Karakteristik utama mereka meliputi Kecakapan Digital Sangat familiar dengan teknologi dan cepat beradaptasi dengan aplikasi baru. Keinginan akan Efisiensi dan Kecepatan: Mengharapkan layanan yang cepat, instan, dan minim birokrasi. Preferensi Terhadap Kanal Digital: Cenderung memilih interaksi melalui aplikasi atau situs web dibandingkan tatap muka. Keterbukaan terhadap Inovasi: Lebih terbuka untuk mencoba hal baru dan beradaptasi dengan perubahan. Syafitri et al. (2025), Perhatian terhadap Keamanan dan Privasi: Sadar akan risiko keamanan data dalam transaksi digital. Persepsi generasi muda terhadap SAMSAT Digital tidak hanya akan mencerminkan fungsionalitas aplikasi, tetapi juga akan dipengaruhi oleh harapan mereka sebagai digital natives. Pemahaman terhadap karakteristik ini akan membantu dalam menganalisis data dan merumuskan rekomendasi yang relevan.

### **Konteks Lokal Lumajang**

Penerapan teori-teori di atas dalam konteks Lumajang menjadi penting karena faktor geografis, infrastruktur digital lokal, tingkat literasi digital masyarakat setempat, dan karakteristik demografi spesifik di Lumajang dapat memengaruhi persepsi dan adopsi SAMSAT Digital (Hakzah et al., 2024). Kondisi fasilitas jaringan internet, ketersediaan pusat bantuan teknis, dan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT Lumajang akan menjadi kondisi fasilitasi yang memengaruhi persepsi pengguna. Penelitian di lokasi spesifik seperti Lumajang akan memberikan wawasan yang lebih detail dan kontekstual mengenai keberhasilan inovasi layanan publik digital di tingkat daerah. Landasan teori ini akan menjadi fondasi untuk merancang instrumen penelitian, menganalisis data, dan menarik kesimpulan

mengenai bagaimana inovasi SAMSAT Digital dipersepsikan oleh generasi muda di Lumajang.

### 3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif Sugiyono (2022), dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami persepsi generasi muda terhadap inovasi layanan publik melalui platform SAMSAT Digital di Kabupaten Lumajang. Metode ini dipilih karena pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam pengalaman subjektif, pandangan, dan interpretasi informan terhadap layanan digital dalam konteks administrasi publik. Menurut Sugiyono (2017), pendekatan kualitatif cocok digunakan untuk mengungkap makna di balik fenomena sosial, terutama yang berkaitan dengan persepsi, motivasi, dan nilai-nilai yang dianut oleh individu atau kelompok. Dalam hal ini, persepsi generasi muda terhadap SAMSAT Digital menjadi fokus utama penelitian untuk memahami bagaimana mereka menilai kemudahan, efektivitas, dan transparansi dari layanan tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Lumajang, Jawa Timur, dengan lokasi pengambilan data di beberapa titik seperti Kantor SAMSAT Lumajang, area kampus, komunitas digital, dan tempat umum lainnya yang banyak dikunjungi generasi muda. Subjek penelitian adalah generasi muda berusia 17–30 tahun yang telah menggunakan atau memiliki pengetahuan tentang layanan SAMSAT Digital, baik melalui aplikasi Signal, website E-Samsat, atau platform digital lainnya. Informan dipilih secara purposive sampling dengan kriteria Berdomisili di Lumajang, Memiliki kendaraan bermotor atas nama sendiri atau keluarga, Pernah mengakses atau mengetahui tentang layanan digital SAMSAT, Bersedia diwawancarai dan berdiskusi secara terbuka.

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu Wawancara mendalam (in-depth interview) Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi data yang lebih luas. Pertanyaan difokuskan pada pengalaman menggunakan SAMSAT Digital, persepsi terhadap kemudahan akses, hambatan yang dihadapi, serta tingkat kepuasan terhadap layanan tersebut. Observasi partisipatif Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap interaksi pengguna muda saat mengakses layanan digital SAMSAT di tempat pelayanan atau melalui perangkat pribadi (Sugiyono, 2022). Hal ini bertujuan untuk memahami konteks dan pola penggunaan teknologi tersebut. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles & Huberman (2014), yang terdiri dari tiga langkah utama Reduksi data Menyaring dan merangkum informasi penting dari wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan fokus penelitian. Penyajian data Menyusun data dalam bentuk naratif, tabel tematik, dan

kutipan langsung informan untuk memudahkan pemahaman. Peneliti menjunjung tinggi prinsip anonimitas dan kerahasiaan data. Informan akan diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan diberikan kebebasan untuk berhenti sewaktu-waktu. Semua data yang dikumpulkan akan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik dan tidak disalahgunakan.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. AKSESIBILITAS DAN EFISIENSI SAMSAT DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN GENERASI MUDA**

Dalam era digital saat ini, inovasi teknologi telah merambah berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Salah satu terobosan penting di Indonesia adalah SAMSAT Digital, sebuah sistem yang dirancang untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK (Farhan & Tua, 2025). Kehadiran SAMSAT Digital ini memiliki dampak signifikan terhadap aksesibilitas dan efisiensi, terutama dalam meningkatkan pengalaman generasi muda yang notabene merupakan digital native. Rangkuman ini akan mengulas bagaimana SAMSAT Digital menjawab kebutuhan generasi muda akan kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam urusan birokrasi.

Sebelum SAMSAT Digital, proses pembayaran pajak kendaraan seringkali diidentikkan dengan antrean panjang, jam operasional terbatas, dan lokasi kantor SAMSAT yang mungkin jauh dari jangkauan (Tarigan et al., 2025). Hal ini tentu menjadi kendala bagi generasi muda yang memiliki mobilitas tinggi dan preferensi terhadap segala sesuatu yang serba praktis. SAMSAT Digital hadir sebagai solusi dengan menyediakan aksesibilitas yang jauh lebih baik. Melalui aplikasi mobile atau platform daring, generasi muda kini dapat mengakses layanan SAMSAT kapan saja dan di mana saja. Mereka tidak perlu lagi membuang waktu dan energi untuk datang langsung ke kantor SAMSAT. Devaranti & Murodi (2023), Cukup dengan perangkat pintar di genggaman, proses pembayaran pajak dan pengesahan STNK dapat dilakukan secara daring. Ini sangat relevan dengan gaya hidup generasi muda yang terbiasa dengan segala bentuk transaksi dan interaksi digital. Fleksibilitas waktu dan tempat ini secara drastis mengurangi hambatan geografis dan temporal, menjadikan layanan SAMSAT lebih mudah dijangkau oleh mereka.

Selain itu, kemudahan dalam mengakses informasi juga menjadi poin penting. SAMSAT Digital menyediakan informasi yang jelas dan terstruktur mengenai persyaratan, prosedur, dan rincian pajak yang harus dibayar (Alfian et al., 2024). Generasi muda yang terbiasa mencari informasi secara mandiri melalui internet akan sangat terbantu dengan

ketersediaan data ini. Mereka tidak perlu lagi bertanya sana-sini atau merasa kebingungan mengenai tahapan yang harus dilalui. Transparansi informasi ini membangun kepercayaan dan mengurangi potensi kesalahpahaman.

Efisiensi adalah salah satu nilai utama yang dicari oleh generasi muda, Mereka cenderung menghindari proses yang berbelit-belit dan memakan waktu. SAMSAT Digital secara fundamental mengubah paradigma ini dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan. Rahayu et al. (2023), Automatisasi dalam SAMSAT Digital mengurangi keterlibatan manusia secara langsung dalam setiap tahapan, sehingga meminimalkan potensi kesalahan dan mempercepat proses. Dari pengisian data hingga verifikasi pembayaran, semuanya dapat dilakukan secara digital dengan cepat. Generasi muda tidak perlu lagi mengisi formulir fisik yang rumit atau menunggu antrean panjang untuk verifikasi dokumen. Proses yang dulunya memakan waktu berjam-jam, kini dapat diselesaikan dalam hitungan menit. Kecepatan ini juga berdampak pada produktivitas generasi muda. Waktu yang seharusnya terbuang untuk mengurus birokrasi dapat dialokasikan untuk aktivitas lain yang lebih produktif, baik untuk pekerjaan, pendidikan, maupun rekreasi. Ini sejalan dengan prinsip "waktu adalah uang" yang sering dipegang teguh oleh generasi muda.

Selain itu SAMSAT Digital juga mengurangi potensi praktik pungutan liar (pungli) karena transaksi dilakukan secara transparan melalui sistem. Bukti pembayaran digital yang jelas memberikan rasa aman dan jaminan bagi pembayar pajak. Hal ini tentu meningkatkan kepercayaan generasi muda terhadap institusi pemerintah, yang seringkali dianggap lamban dan korup dalam birokrasi tradisional (Wijaya et al., 2024). Secara keseluruhan, SAMSAT Digital secara signifikan meningkatkan pengalaman pengguna bagi generasi muda. Antarmuka yang ramah pengguna (user-friendly interface), proses yang intuitif, dan dukungan fitur-fitur modern seperti notifikasi dan riwayat transaksi, membuat pengalaman berinteraksi dengan SAMSAT menjadi lebih menyenangkan. Kirana et al. (2025), Generasi muda yang terbiasa dengan aplikasi yang mulus dan responsif akan merasa nyaman menggunakan SAMSAT Digital. Kemudahan dalam melacak status pembayaran, menerima notifikasi pengingat, dan mengakses riwayat transaksi juga memberikan kontrol yang lebih besar kepada pengguna. Ini memberdayakan generasi muda untuk mengelola urusan pajak kendaraan mereka secara mandiri dan proaktif.

Singkatnya SAMSAT Digital adalah contoh nyata bagaimana teknologi dapat diimplementasikan untuk modernisasi pelayanan public (Kirana et al., 2025). Dengan fokus pada aksesibilitas dan efisiensi, sistem ini berhasil meningkatkan pengalaman generasi muda dalam mengurus kewajiban pajak kendaraan. Ini bukan hanya tentang pembayaran pajak yang

lebih mudah, tetapi juga tentang membangun kepercayaan, mendorong transparansi, dan pada akhirnya, menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

**TABEL 2: Aspek Aksesibilitas dan Efisiensi SAMSAT Digital dari Perspektif Generasi Muda**

No	Aspek yang Dikaji	Deskripsi	Temuan Utama / Kode Pengamatan	Impikasi / Kesimpulan
1	Kemudahan Akses	Kemudahan pengguna dalam mengakses layanan SAMSAT Digital melalui perangkat mobile dan komputer	Pengguna menyatakan layanan mudah diakses kapan saja dan di mana saja; tidak perlu datang ke kantor fisik	Aksesibilitas yang tinggi meningkatkan partisipasi pengguna, khususnya generasi muda yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan
2	Antarmuka Pengguna (Usability)	Kualitas antarmuka yang intuitif dan user-friendly	Banyak pengguna menilai antarmuka sederhana dan mudah digunakan; fitur yang lengkap namun tidak rumit	Tingkat adopsi meningkat karena pengguna merasa nyaman dan tidak terhambat teknologi canggih
3	Efisiensi Waktu	Pengurangan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi	Pengguna menyebut proses pembayaran dan pengesahan STNK lebih cepat dibandingkan secara konvensional	Efisiensi waktu menambah pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna
4	Keamanan Transaksi	Perlindungan data pribadi dan transaksi finansial	Pengguna merasa aman karena sistem terlindungi; merasa yakin data mereka tidak disalahgunakan	Keamanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna agar lebih aktif

				menggunakan layanan digital
5	Kendala dan Hambatan	Aspek yang menjadi tantangan dalam penggunaan SAMSAT Digital	Beberapa pengguna mengalami kendala koneksi internet dan kurangnya pemahaman fitur tertentu	Perlunya peningkatan fitur edukasi dan penguatan infrastruktur jaringan agar layanan lebih optimal
6	Pengalaman Pengguna	Oleh-oleh atau persepsi umum terhadap layanan SAMSAT Digital	Sebagian besar generasi muda merasa layanan memudahkan dan efisien, tetapi ada juga yang merasa perlu peningkatan	Pengalaman positif mendorong adopsi yang lebih luas, meskipun perlu perbaikan terus menerus

(Sumber penelitian 2025)

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa dalam penggunaan layanan SAMSAT Digital di Lumajang, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan layanan digital ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci yang terkait langsung dengan pengalaman pengguna. Secara umum, layanan SAMSAT Digital mendapat respon positif dari pengguna, khususnya generasi muda, yang menempatkan aspek kemudahan akses, antarmuka pengguna yang intuitif, efisiensi waktu, serta keamanan transaksi sebagai faktor utama yang mendorong tingkat adopsi dan persepsi positif terhadap layanan ini. Pertama, kemudahan akses menjadi fondasi utama dalam keberhasilan layanan SAMSAT Digital (Harahap & Syafina, 2023). Pengguna menyatakan bahwa dengan adanya layanan berbasis digital ini, mereka dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor fisik. Aksesibilitas tinggi ini sangat penting, terutama bagi generasi muda yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan dalam melakukan berbagai transaksi administratif. Kemudahan akses ini telah meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital, sekaligus memperkuat persepsi bahwa layanan ini adalah solusi modern dan efisien dalam memenuhi kebutuhan administrasi kendaraan bermotor.

Selanjutnya aspek antarmuka pengguna atau usability menunjukkan bahwa kualitas antarmuka yang simpel, intuitif, dan user-friendly menjadi kunci dalam meningkatkan tingkat adopsi layanan. Banyak pengguna menilai bahwa desain aplikasi yang minimalis namun lengkap dan mudah digunakan membuat mereka merasa nyaman, sehingga tidak merasa

terbebani oleh teknologi yang rumit. Fitur-fitur yang tersedia pun dirancang agar tidak membingungkan, sehingga proses transaksi berjalan lancar dan cepat. Hasilnya, tingkat kepercayaan terhadap layanan meningkat, dan pengguna cenderung merasa nyaman dalam menggunakan layanan digital ini tanpa hambatan teknis yang berarti. Dengan kata lain, antarmuka yang baik dan proses yang sederhana mampu menarik lebih banyak pengguna dan memperkuat persepsi positif terhadap layanan. Harahap & Syafina (2023), Efisiensi waktu juga menjadi salah satu keunggulan utama dari layanan SAMSAT Digital. Pengguna menyebut bahwa proses pembayaran dan pengesahan STNK secara digital jauh lebih cepat dibandingkan dengan proses manual di kantor fisik. Kemampuan menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat ini menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna terhadap pelayanan. Efisiensi waktu yang tinggi tidak hanya mempermudah proses administratif, tetapi juga mengurangi kemungkinan antrean panjang dan waktu tunggu yang sering menjadi keluhan dalam layanan konvensional. Oleh karena itu, layanan yang mampu memberikan efisiensi ini secara langsung berkontribusi terhadap persepsi bahwa SAMSAT Digital adalah inovasi layanan yang efektif dan efisien.

Keamanan transaksi dan perlindungan data pribadi turut menjadi perhatian utama. Pengguna merasa yakin dan percaya bahwa sistem yang digunakan aman dan data mereka tidak akan disalahgunakan. Rasa aman ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat agar lebih aktif dan nyaman dalam menggunakan layanan digital. Sistem keamanan yang memastikan perlindungan terhadap transaksi finansial dan data pribadi merupakan faktor penentu dalam mengurangi resistensi terhadap inovasi digital dan mendukung penerimaan yang lebih luas (Rafitanuri et al., 2022). Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa ada beberapa kendala dan hambatan yang perlu diatasi demi meningkatkan kualitas layanan. Beberapa pengguna mengalami masalah terkait koneksi internet yang tidak stabil, terutama di daerah tertentu. Kendala ini mempengaruhi kecepatan dan kelancaran akses layanan, sehingga ada kebutuhan mendesak untuk memperbaiki infrastruktur jaringan dan meningkatkan kapasitas bandwidth agar layanan dapat berjalan lebih optimal. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang fitur tertentu juga menjadi hambatan, menandakan perlunya peningkatan edukasi pengguna. Penyuluhan dan sosialisasi yang lebih intensif serta penyediaan panduan yang mudah dipahami dapat membantu pengguna memanfaatkan seluruh fitur layanan dengan maksimal dan mengurangi rasa bingung atau ketidakpastian.

Pengalaman pengguna secara umum menunjukkan bahwa mayoritas generasi muda merasa layanan ini memudahkan dan efisien. Mereka melihat bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memperkuat citra bahwa

pemerintah mampu memberikan layanan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Meskipun begitu, ada pula catatan bahwa layanan harus terus ditingkatkan agar semakin memenuhi harapan pengguna dalam segi fitur, keamanan, dan kemudahan penggunaan. (Akbari & Mubarak, 2024), Persepsi positif yang sudah terbentuk menjadi modal utama untuk memperluas adopsi layanan, namun perlu adanya inovasi dan perbaikan berkelanjutan agar pengguna merasa selalu mendapatkan pengalaman yang lebih baik. Dalam konteks yang lebih luas, hasil analisis ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kemudahan akses, antarmuka yang ramah pengguna, efisiensi waktu, serta keamanan transaksi merupakan aspek-aspek fundamental yang harus terus dikembangkan jika layanan digital ingin mencapai tingkat keberhasilan yang maksimal (Lauwrenza & Agustiningsih, 2024). Infrastruktur yang memadai dan edukasi pengguna merupakan bagian integral untuk memastikan bahwa hambatan-hambatan teknis dan pengetahuan tidak menjadi penghalang utama. Dengan memperhatikan seluruh aspek tersebut, penerapan layanan SAMSAT Digital di Lumajang dapat menjadi contoh yang baik bagi layanan serupa di daerah lain dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat, terutama generasi muda yang menjadi pengguna potensial dan utama dalam era digital ini.

## **2. TANTANGAN DAN POTENSI PENINGKATAN SAMSAT DIGITAL BERDASARKAN HARAPAN GENERASI MUDA**

Transformasi digital dalam pelayanan publik, seperti hadirnya SAMSAT Digital, telah membawa banyak kemudahan, terutama bagi generasi muda yang akrab dengan teknologi. Namun, di balik berbagai keunggulannya, SAMSAT Digital juga menghadapi sejumlah tantangan dan memiliki potensi besar untuk terus ditingkatkan demi memenuhi ekspektasi generasi muda yang dinamis dan berorientasi pada efisiensi. Penelitian ini akan mengulas tantangan yang ada dan potensi peningkatan SAMSAT Digital berdasarkan harapan serta kebutuhan generasi muda (Lauwrenza & Agustiningsih, 2024). Tantangan SAMSAT Digital dalam Memenuhi Harapan Generasi Muda Meskipun SAMSAT Digital menawarkan kemudahan, beberapa tantangan masih perlu diatasi untuk sepenuhnya memenuhi harapan generasi muda (Lauwrenza & Agustiningsih, 2024):

### **1. Masalah Teknis dan Infrastruktur**

Salah satu tantangan utama adalah stabilitas sistem dan infrastruktur jaringan. Generasi muda mengharapkan aplikasi yang mulus dan tanpa lag. Gangguan server, bug aplikasi, atau koneksi internet yang tidak stabil dapat menimbulkan frustrasi dan menurunkan kepercayaan. Di beberapa daerah, terutama di luar perkotaan besar, akses internet yang belum

merata menjadi kendala serius yang membatasi jangkauan SAMSAT Digital. Tanpa koneksi yang andal, kemudahan akses yang ditawarkan menjadi tidak relevan.

## **2. Keamanan Data dan Privasi**

Generasi muda sangat peduli terhadap keamanan data pribadi dan privasi. Kekhawatiran mengenai potensi kebocoran data atau penyalahgunaan informasi sensitif dapat menghambat adopsi penuh SAMSAT Digital. Mereka ingin jaminan bahwa data pribadi mereka, seperti nomor identitas, informasi kendaraan, dan riwayat transaksi, terlindungi dengan sistem keamanan siber yang kuat dan terbaru secara berkala.

## **3. Pemahaman dan Literasi Digital**

Meskipun disebut digital native, tidak semua generasi muda memiliki tingkat literasi digital yang sama. Beberapa mungkin masih kesulitan menavigasi aplikasi yang kompleks atau memahami jargon teknis. Di sisi lain, ada juga tantangan dalam menyediakan panduan yang jelas dan mudah dipahami bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan digital ini.

## **4. Keterbatasan Fitur dan Layanan Terintegrasi**

Saat ini, SAMSAT Digital sebagian besar berfokus pada pembayaran pajak tahunan dan pengesahan STNK. Generasi muda berharap integrasi layanan yang lebih komprehensif. Misalnya, layanan seperti perubahan data kepemilikan, balik nama, hingga perpanjangan SIM atau STNK lima tahunan, belum sepenuhnya terintegrasi dalam platform digital. Keterbatasan ini mengharuskan mereka tetap mendatangi kantor fisik untuk layanan tertentu, mengurangi efisiensi yang diharapkan.

## **5. Edukasi dan Sosialisasi**

Meskipun banyak yang sudah beralih ke digital, masih ada segmen generasi muda yang belum sepenuhnya tahu atau belum memahami manfaat SAMSAT Digital. Sosialisasi yang efektif dan edukasi yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong adopsi yang lebih luas.

Potensi Peningkatan SAMSAT Digital Berdasarkan Harapan Generasi Muda Melihat tantangan di atas, ada beberapa potensi peningkatan yang dapat dilakukan SAMSAT Digital untuk lebih memenuhi harapan generasi muda (Rafitanuri et al., 2022):

### **1. Peningkatan Stabilitas dan Keamanan Sistem**

Investasi pada infrastruktur IT yang lebih robust dan sistem keamanan siber yang canggih adalah keharusan. Pembaruan rutin, pengujian penetrasi, dan respons cepat terhadap kerentanan dapat membangun kepercayaan. Selain itu, transparansi mengenai protokol keamanan data dapat menenangkan kekhawatiran generasi muda.

## 2. Perluasan Fitur dan Integrasi Layanan

Generasi muda menginginkan solusi one-stop-shop. Mengintegrasikan lebih banyak layanan terkait kendaraan, seperti balik nama, blokir kendaraan, informasi denda tilang, atau bahkan layanan terkait asuransi kendaraan, akan sangat meningkatkan daya tarik SAMSAT Digital. Konsep "Ekosistem Kendaraan Digital" yang mencakup semua kebutuhan pemilik kendaraan dapat menjadi visi jangka panjang.

## 3. Antarmuka Pengguna (UI) dan Pengalaman Pengguna (UX) yang Lebih Canggih

Desain aplikasi yang lebih intuitif, modern, dan personalisasi akan sangat dihargai. Fitur seperti notifikasi proaktif untuk jatuh tempo pajak, riwayat pembayaran yang lengkap, atau bahkan analisis pengeluaran terkait kendaraan, dapat memperkaya pengalaman pengguna. Penggunaan kecerdasan buatan (AI) untuk chatbot layanan pelanggan juga bisa dipertimbangkan untuk respons yang lebih cepat dan efisien.

## 4. Ketersediaan Berbagai Pilihan Pembayaran Digital

Meskipun sudah ada pilihan pembayaran digital, memperluas opsi dengan integrasi dompet digital yang lebih beragam, QRIS, atau bahkan fitur pembayaran split-payment dapat memberikan fleksibilitas lebih bagi generasi muda.

## 5. Edukasi Berbasis Digital dan Kampanye Inovatif

Melakukan kampanye edukasi yang menarik dan relevan melalui platform media sosial yang digemari generasi muda (misalnya TikTok, Instagram, YouTube) dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman. Konten edukasi berupa tutorial video singkat, infografis interaktif, atau webinar ringan dapat lebih efektif daripada metode sosialisasi tradisional.

Secara keseluruhan, SAMSAT Digital telah mengambil langkah besar menuju modernisasi pelayanan publik. Namun, untuk benar-benar merangkul dan melampaui harapan generasi muda, perlu adanya komitmen berkelanjutan dalam inovasi, peningkatan infrastruktur, serta fokus pada keamanan dan pengalaman pengguna. Dengan mengatasi tantangan dan memanfaatkan potensi peningkatan ini, SAMSAT Digital dapat menjadi contoh terdepan pelayanan publik digital yang responsif dan relevan di Indonesia (Kurniadi & Sutabri, 2025).

**TABEL 3 : Evaluasi Tantangan dan Peluang Pengembangan SAMSAT Digital  
Berdasarkan Persepsi Generasi Muda**

No	Aspek	Tantangan yang Dihadapi	Potensi Peningkatan sesuai Harapan Generasi Muda	Keterangan

1	Kemudahan Penggunaan	Kurangnya inovasi tampilan antarmuka yang menarik dan user-friendly	Mengembangkan antarmuka yang intuitif, simpel, dan menarik bagi pengguna muda	Generasi muda mengharapkan layanan digital yang mudah dipahami dan digunakan
2	Keamanan Data dan Transaksi	Ketidakpastian mengenai perlindungan data pribadi dan transaksi finansial	Menambahkan fitur keamanan canggih serta sistem perlindungan data yang transparan	Mereka berharap layanan aman dari kebocoran data dan penipuan
3	Fitur dan Fungsionalitas	Keterbatasan fitur dalam layanan digital saat ini	Menyediakan fitur tambahan seperti notifikasi pengingat, simulasi pajak, dan pengajuan online	Harapan adanya layanan lengkap yang memudahkan seluruh proses administrasi
4	Akses dan Infrastruktur	Masalah konektivitas internet yang tidak stabil di daerah tertentu	Peningkatan bandwidth dan infrastruktur digital yang merata	Generasi muda menantikan akses yang lancar tanpa hambatan teknis
5	Responsivitas Layanan	Lambatnya respon dan penyelesaian masalah dari petugas digital	Meningkatkan sistem layanan pelanggan otomatis dan langsung 24/7	Mereka mengharapkan layanan yang cepat dan responsif
6	Edukasi dan Sosialisasi	Kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan penggunaan SAMSAT Digital	Mengadakan kampanye edukasi digital yang menarik dan interaktif	Harapan adanya peningkatan awareness dan kapasitas pengguna muda

*(Sumber penelitian 2025)*

Dari hasil penelitian tabel 3 dapat disimpulkan aspek kemudahan penggunaan atau usability menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat adopsi layanan SAMSAT Digital oleh masyarakat, terutama generasi muda. Tantangan yang diidentifikasi adalah

kurangnya inovasi tampilan antarmuka yang menarik dan ramah pengguna, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan dan keinginan untuk menggunakan layanan. Untuk mengatasi hambatan ini, pengembangan antarmuka yang lebih intuitif, simpel, dan menarik perlu difokuskan agar pengguna merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan saat berinteraksi dengan platform. Generasi muda, yang terbiasa dengan teknologi modern dan navigasi yang cepat, sangat mengharapkan layanan digital yang mudah dipahami dan digunakan secara intuitif (Refdinal et al., 2023). Oleh karena itu, inovasi desain antarmuka dan proses yang sederhana tidak hanya akan meningkatkan tingkat penggunaan tetapi juga memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan. Selanjutnya, aspek keamanan data dan transaksi juga memegang peranan penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Tantangan utama di sini adalah ketidakpastian mengenai perlindungan data pribadi dan transaksi finansial. Rasa was-was ini dapat menghambat adopsi layanan, terutama di kalangan generasi muda yang sangat memperhatikan keamanan data mereka. Potensi peningkatan dalam hal ini meliputi penambahan fitur keamanan canggih dan sistem perlindungan data yang transparan, yang secara jelas menunjukkan upaya pihak penyelenggara untuk melindungi data dan transaksi pengguna. Dengan penempatan sistem keamanan yang terpercaya, masyarakat akan merasa lebih yakin dan percaya bahwa layanan digital aman dari kebocoran data maupun penipuan finansial. Kepercayaan ini salah satu kunci utama dalam keberhasilan digitalisasi layanan public (Rahayu et al., 2023).

fitur dan fungsionalitas layanan digital yang saat ini masih terbatas. Kendala utama adalah ketersediaan fitur yang belum lengkap dan tidak memenuhi seluruh kebutuhan pengguna. Potensi peningkatan dapat ditempuh dengan menyediakan fitur tambahan seperti notifikasi pengingat, simulasi pajak, serta layanan pengajuan online yang lengkap dan memudahkan seluruh proses administrasi. Harapan generasi muda terhadap layanan digital adalah terpenuhinya layanan yang menyeluruh dan praktis, sehingga mereka tidak perlu bergantung pada proses manual yang memakan waktu dan tenaga. Dengan penambahan fitur ini, layanan akan menjadi lebih komprehensif, efisien, dan mampu menjawab kebutuhan administratif pengguna secara langsung dari platform digital. Intan et al. (2024), aspek akses dan infrastruktur turut menjadi tantangan yang signifikan. Masalah konektivitas internet yang tidak stabil di daerah tertentu menghambat akses masyarakat, terutama generasi muda yang tinggal di wilayah yang belum memiliki infrastruktur digital memadai. Peningkatan bandwidth dan pembangunan infrastruktur digital yang merata adalah solusi yang harus dilakukan agar layanan dapat diakses secara lancar tanpa hambatan teknis. Generasi muda menantikan akses yang stabil dan lancar kapan saja dan di mana saja, sehingga layanan digital

dapat benar-benar menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil atau kurang berkembang. Peningkatan infrastruktur adalah langkah penting untuk memastikan inklusivitas dan pemerataan manfaat layanan digital.

Kemudian aspek responsivitas layanan juga menjadi perhatian utama dalam keberlangsungan adopsi layanan digital. Pengguna sering mengalami lambatnya respon dan penyelesaian masalah dari petugas layanan digital yang secara langsung berdampak pada persepsi mereka terhadap profesionalisme dan kehandalan platform. Potensi peningkatan meliputi penerapan sistem layanan pelanggan otomatis yang dapat beroperasi 24 jam sekaligus menyediakan fitur pelaporan dan penyelesaian masalah secara real-time. Dengan layanan yang cepat dan responsif, diharapkan pengguna merasa dihargai dan puas, serta termotivasi untuk lebih aktif menggunakan layanan digital (Lauwrenza & Agustiningsih, 2024). Responsivitas yang tinggi akan memperkuat citra positif layanan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat. Terakhir, faktor edukasi dan sosialisasi menjadi bagian vital dalam memastikan keberhasilan adopsi layanan SAMSAT Digital. Kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan penggunaan platform ini di kalangan masyarakat, terutama generasi muda, dapat menjadi hambatan utama. Potensi peningkatan dalam hal ini meliputi penyelenggaraan kampanye edukasi digital yang menarik dan interaktif guna meningkatkan awareness dan kapasitas pengguna muda dalam memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Edukasi yang efektif akan membantu mengurangi kendala kebingungan atau ketidakpahaman, sekaligus membangun familiarity dan rasa percaya diri untuk menggunakan layanan secara mandiri (Devaranti & Murodi, 2023).

Kesimpulan dari tabel 3 ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital layanan SAMSAT sangat bergantung pada tiga aspek utama: kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kecepatan layanan. Ketiganya saling terkait dan saling memperkuat, membentuk pengalaman pengguna yang positif dan meningkatkan tingkat adopsi layanan. Upaya strategis harus difokuskan pada pengembangan antarmuka yang menarik dan ramah pengguna, penerapan sistem keamanan yang ketat dan transparan, serta peningkatan infrastruktur untuk memastikan akses yang lancar dan stabil. Jika semua aspek ini dipenuhi, layanan digital akan mampu memenuhi harapan generasi muda dan masyarakat umum, sekaligus mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan terpercaya. Intan et al. (2024), komitmen melakukan inovasi berkelanjutan dan mendengarkan kebutuhan pengguna, diharapkan layanan SAMSAT Digital tidak hanya menjadi solusi administratif yang praktis dan aman, tetapi juga menjadi contoh nyata transformasi digital pelayanan publik yang inklusif, efisien, serta mampu meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara luas.

## 5. KESIMPULAN

Inovasi layanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks layanan SAMSAT Digital di Lumajang, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Inovasi ini muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat, terutama generasi muda yang sangat akrab dan bergantung pada teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Implementasi SAMSAT Digital di Lumajang memberikan gambaran nyata bagaimana teknologi mampu mempermudah proses administrasi kendaraan bermotor, mengurangi kebutuhan kehadiran fisik di kantor, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan responsif. Salah satu aspek kunci dari keberhasilan inovasi ini adalah kemudahan akses, yang diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kewajiban administrasi kendaraan secara mandiri dan berkelanjutan. Dari hasil penelitian, diketahui bahwa pengguna generasi muda sangat menilai bahwa layanan digital ini mempermudah mereka untuk mengakses informasi, melakukan pembayaran, dan melacak status pembayaran secara cepat dan efisien. Selain kemudahan, aspek keamanan data dan kecepatan layanan juga menjadi faktor penting yang turut menentukan keberhasilan transformasi ini. Penerapan sistem keamanan yang transparan dan ketat dirasakan sebagai keharusan agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital tetap terjaga.

Selain itu, antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) yang canggih serta inovatif menjadi prioritas utama untuk menarik minat generasi muda. Desain yang intuitif, modern, dan personalisasi fitur seperti notifikasi pengingat, riwayat transaksi, serta analisis pengeluaran kendaraan mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam layanan chatbot misalnya dapat memberikan respons yang lebih cepat dan efisien, memperkaya pengalaman pengguna serta mendukung aksesibilitas layanan. Selanjutnya, pengembangan berbagai pilihan pembayaran digital, seperti integrasi dompet digital, QRIS, atau pembayaran split-payment, memberikan fleksibilitas bagi generasi muda yang terbiasa dengan pembayaran digital.

Kampanye edukasi digital melalui media sosial seperti tiktok, Instagram, dan youtube juga menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan penggunaan layanan SAMSAT Digital. Konten yang menarik dan interaktif, seperti tutorial video dan infografis, mampu menjangkau masyarakat secara luas dan meningkatkan literasi digital mereka. Namun demikian, meskipun memiliki banyak potensi dan manfaat, implementasi SAMSAT Digital juga menghadapi tantangan signifikan. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat dan penggunaan platform digital menjadi

hambatan utama, terutama bagi kalangan yang kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi yang berkelanjutan dan inovatif agar masyarakat, terutama generasi muda, dapat memanfaatkan layanan ini secara optimal. Selain itu, infrastruktur yang belum memadai, serta kendala teknis lainnya, juga harus terus diperbaiki agar layanan tetap stabil dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Keberhasilan transformasi digital ini sangat bergantung pada tiga pilar utama: kemudahan penggunaan, keamanan data, dan kecepatan layanan. Ketiganya saling terkait dan saling memperkuat dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif.

Pengembangan antarmuka yang ramah pengguna, penerapan sistem keamanan yang terjamin, dan peningkatan infrastruktur jaringan adalah langkah-langkah penting yang harus diambil secara berkelanjutan. Jika aspek-aspek ini terpenuhi, maka layanan SAMSAT Digital tidak hanya akan memenuhi harapan masyarakat umum, tetapi juga mampu memenuhi dan melampaui ekspektasi generasi muda yang akrab dengan era digital. Dalam konteks yang lebih luas, inovasi ini mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan terpercaya. Melalui pendekatan yang terintegrasi antara teknologi, edukasi digital, dan peningkatan infrastruktur, pelayanan publik dapat bergerak menuju era digital yang sesuai dengan perkembangan zaman. Pemerintah dan pihak terkait harus berkomitmen terhadap inovasi berkelanjutan dengan mendengarkan kebutuhan dan feedback dari pengguna, serta melakukan evaluasi secara periodik agar layanan tetap relevan dan efektif. Secara keseluruhan, implementasi SAMSAT Digital di Lumajang merupakan contoh nyata dari proses transformasi digital yang berhasil melewati berbagai tantangan dan memanfaatkan berbagai peluang. Pengalaman dari daerah lain dan studi ini menunjukkan bahwa jika diiringi komitmen terhadap inovasi, peningkatan infrastruktur, dan fokus pada pengalaman pengguna, layanan publik digital dapat menjadi alat yang sangat efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya sekadar solusi administratif, tetapi juga sebagai langkah strategis menuju pemerintahan dan pelayanan yang lebih modern, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital saat ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbari, Y. R., & Mubarak, A. (2024). Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 15961–15968.
- Alfian, R., Jaya, T. E., & Respati, D. K. (2024). Pengaruh Kepatuhan Membayar Pajak dan Tingkat Kemudahan Dalam Pembayaran Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Dengan

- Sistem Samsat Digital Nasional (Signal) Sebagai Variabel Moderasi. *INKUBIS: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 6(1), 20–34.
- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik. *Matra Pembaruan: Inovasi Pelayanan Publik*, 8(1), 117–130.
- Argawandani, F. A., Wijaya, R. S., & Marseto. (2024). Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Era Digitalisasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(20), 345–349.
- Chandra, R., & Sipayung, E. M. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Samsat Digital Nasional Menggunakan Algoritma Naive Bayes Classifier. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 156–164.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, Dharma, I., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Pallangga Praja*, 5(1), 31–39.
- Devaranti, S., & Murodi, H. A. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (SAMSAT Digital Nasional) DI UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146.
- Elvira, Soewita, S., & Isnaeni, B. (2025). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisiensi Di Era Digital Untuk Mewujudkan Clean And Clear Good Governance. *Prosiding SENANTIAS: Seminar Nasional Hasil Penelitian Dan PkM*, 6(1), 238–256.
- Farhan, M., & Tua, H. (2025). Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Roda Dua Menggunakan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 1–8.
- Fauzi, A. R., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember). *Jurnal Kolaborasi Sains*, 7(10), 3727–3734.  
<https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Hakzah, Akbar, M., & Didi, A. B. (2024). Studi Perilaku Pengendara Remaja Generasi Z Terhadap Keselamatan Berlalu Lintas di Kabupaten Enrekang. *Sultra Civil Engineering Journal (SCiEJ)*, 5(2), 341–352.
- Harahap, M. F., & Syafina, L. (2023). Efektifitas Layanan Samsat Online Nasional Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Pada UPT Samsat Medan Selatan. *AL ITMAMIY: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 5(2), 01–09.
- Hermawan. (2024). Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107.
- Intan, S., Fronita, M., Hamzah, M. L., Saputra, E., Anofrizen, & Siregar, S. (2024). Analisis Perilaku Pengguna SAMSAT Digital Nasional Menggunakan Metode TAM danTPB. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi Penerbit: Program Studi Teknik Informatika Universitas Pamulang Vol.*, 7(4), 1472–1483.  
<https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i4.44362>

- Irfan, B., & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal Of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Kacung, S., Bagyana, C. P. P., & Cahyono, D. (2024). Analisis Sentimen Terhadap Layanan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Menggunakan Metode SVM. *Jurnal MNEMONIC*, 7(1), 118–122.
- Kirana, A. S., Roeswidiah, R., & Pudoli, A. (2025). Analisis Sentimen Pada Media Sosial Terhadap Layanan Samsat Digital Nasional Dengan Support Vector Machine. *Idealis: Indonesia Journal Information System*, 8(1), 53–63.
- Kurniadi, D., & Sutabri, T. (2025). Penerapan Aplikasi Samsat Digital sebagai Layanan Publik di Sumatera Selatan. *Switch: Jurnal Sains Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 49–56.
- Lauwrenza, V., & Agustiningsih, W. (2024). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Sosialisasi Pajak, Dan Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kabupaten Tangerang. *Jurnal pajak indonesia*, 7(1), 37–44.
- Maryuni, S. P., Darmawan, D., Apriyani, E., Rudianto, Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(225), 1011–1028. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479>
- Maulani, S., & Setiawan, T. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) Di DPMPTSP Provinsi Banten. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(1), 10–24.
- Nastia. (2024). Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan. *Governance*, 12(12), 268–281.
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (SIMPEDA) di Desa Balung Lor. *Indonesian Journal of Public Administration Review V*, 1(1), 1–11.
- Permatasari, R. P., & Sari, S. P. (2024). Penerapan Model Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology Untuk Mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Penggunaan QRIS. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 17(2), 495–507. <https://doi.org/10.51903/kompak.v17i2>
- Prasetyo, Z., & Fadholi, A. (2024). Pengaruh Penerapan Aplikasi Signal Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Utara. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5), 6947–6958.
- Putri, B. K., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Ina Digital Dalam Mewujudkan Efisiensi Dan Integrasi Layanan Di Era Digital. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(1), 1309–1315.
- Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 1(3), 92–103.

- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadahaq, M. Y. (2023). Implementasi E- SAMSAT Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506.
- Refdinal, Adri, J., Prasetya, F., Tasrif, E., & Anwar, M. (2023). Effectiveness of Using Virtual Reality Media for Students' Knowledge and Practice Skills in Practical Learning. *International Journal On Informatics Visualization*, 7(9), 688–694.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Syafitri, A. H. D., Suherman, & Hasanah, I. (2025). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Keselamatan Berkendara: Studi terhadap Kesadaran, Keterampilan, dan Kepatuhan Pengemudi. *Antigen: Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Ilmu Gizi*, 3(2), 70–89.
- Tarigan, F. S., Purba, H., & Manalu, H. M. (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Untuk Menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). *Jurnal Revenue Jurnal Akuntansi*, 6(1), 139–151.
- Wijaya, D., Saputra, R. A., & Irwiensyah, F. (2024). Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi Samsat Digital Nasional Pada Google Playstore Menggunakan Algoritma Naïve Bayes. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(4), 1–10. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i4.1738>
- Zaharani, V., Hattab, S., & Astuti, A. S. (2024). Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital. *JPS*, 1(2), 95–102.
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147.