



Birokrasi SAMSAT Tantangan Penggunaan Teknologi (KIOS-K) dalam Mempercepat Proses Administrasi

Dini Putri Dwina N^{1*}, Irfan Sophan Himawan²
¹⁻² Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

Jl. R. Syamsudin, SH. No 50 43113 Sukabumi, Jawa Barat
Korespondensi Penulis : diniputridwina13@gmail.com

Abstract. *The application of technology in public services, especially in the Oiterne-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT), aims to increase bureaucratic efficiency and transparency. However, the realization of accelerating administrative processes through digital innovation still faces various challenges. This study aims to analyze the obstacles faced in the use of technology in the SAMSAT bureaucracy, both from the internal side of the institution and from the perspective of service users. The research method used is a descriptive qualitative approach with interview techniques and documentation studies of several SAMSAT offices in urban areas. The results of the study show that the main challenges include the limitations of technological infrastructure, the resistance of the apparatus to digital changes, and the lack of digital literacy in some communities. In addition, it was found that technology systems that have not been optimally integrated have slowed down the service process. This study recommends the need for continuous training, improved integrated digital systems, and more effective communication strategies to the public to maximize the role of technology in SAMSAT bureaucratic reform.*

Keywords: Bureaucracy, SAMSAT, Technology, Public Service, Administration.

Abstrak. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya di lingkungan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi. Namun, realisasi percepatan proses administrasi melalui inovasi digital masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi dalam penggunaan teknologi pada birokrasi SAMSAT, baik dari sisi internal lembaga maupun dari perspektif pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan studi dokumentasi terhadap beberapa kantor SAMSAT di wilayah perkotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi, resistensi aparatur terhadap perubahan digital, serta kurangnya literasi digital pada sebagian masyarakat. Selain itu, ditemukan bahwa sistem teknologi yang belum terintegrasi secara optimal turut memperlambat proses pelayanan. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pelatihan berkelanjutan, perbaikan sistem digital yang terpadu, serta strategi komunikasi yang lebih efektif kepada publik guna memaksimalkan peran teknologi dalam reformasi birokrasi SAMSAT.

Kata kunci: Birokrasi, SAMSAT, Teknologi, Pelayanan Publik, Administrasi.

1. LATAR BELAKANG

Salah satu komponen penting dalam pelayanan publik di Indonesia adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang menyatukan beberapa layanan administrasi kendaraan bermotor seperti registrasi kendaraan, pembayaran pajak, dan pengurusan dokumen. Proses administrasi di SAMSAT sering kali merepotkan, terutama dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai prosedur, meskipun perannya yang krusial dalam membuat hidup lebih mudah bagi masyarakat umum. Stres bagi mereka yang menggunakan layanan ini sering kali meningkat karena prosedur yang berbelat-larut dan sulit ini. Terbatasnya penggunaan teknologi dalam sistem manajemen SAMSAT saat ini merupakan salah satu faktor utama. Salah satu persyaratan utama untuk meningkatkan standar pelayanan publik di Indonesia adalah birokrasi yang efektif dan

terbuka. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang menawarkan layanan administrasi kendaraan bermotor seperti pembayaran pajak kendaraan dan registrasi kendaraan, adalah salah satu organisasi yang paling signifikan dalam pelayanan publik. SAMSAT telah lama menjadi komponen penting dalam sektor publik, namun mempercepat dan menyederhanakan prosedur administrasi masih menjadi masalah utama.

Teknologi informasi (TI) memiliki banyak harapan untuk merampingkan prosedur birokrasi di era digital ini, khususnya layanan SAMSAT. Teknologi seperti pembayaran online, sistem berbasis aplikasi mobile, dan otomatisasi pengolahan data dapat mempercepat proses administrasi yang sebelumnya dianggap melelahkan dan tidak efisien. Namun demikian, sejumlah kendala masih ada berupa infrastruktur, sumber daya manusia, dan peraturan perundang-undangan yang belum sepenuhnya mendukung transformasi digital tersebut, bahkan dengan upaya pengintegrasian teknologi ke dalam sistem SAMSAT. Digitalisasi dan penggunaan sistem berbasis teknologi, bersamaan dengan perkembangan teknologi informasi, memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi secara signifikan, terutama di SAMSAT. Antrean panjang di kantor SAMSAT dapat dihindari dan prosedur administratif dapat dipercepat dengan memanfaatkan teknologi seperti basis data yang terintegrasi, aplikasi registrasi online, dan metode pembayaran elektronik. Meskipun demikian, masih ada hambatan yang signifikan, terlepas dari upaya penerapan teknologi. Hal ini termasuk infrastruktur yang tidak memadai, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya dukungan peraturan terbaik untuk mendorong transformasi digital di industri ini. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam menggunakan teknologi untuk mempercepat prosedur administrasi di SAMSAT.

Ada tiga rumusan masalah utama yang akan dibahas dalam penelitian ini. Pertama, kendala apa saja yang dihadapi SAMSAT dalam mengimplementasikan teknologi untuk mempercepat proses administrasi? Kedua, bagaimana pengaruh pemanfaatan teknologi terhadap efektivitas administrasi SAMSAT? Ketiga, elemen-elemen apa saja yang mempengaruhi apakah adopsi teknologi dalam sistem birokrasi SAMSAT berhasil atau tidak berhasil? Untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih baik tentang keadaan di sekitar penerapan teknologi SAMSAT dan elemen-elemen yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau keterbatasannya, ketiga hal tersebut akan dilihat.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui kesulitan-kesulitan yang dihadapi SAMSAT dalam mengintegrasikan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan meneliti bagaimana hal ini mempengaruhi efektivitas pelayanan. Lebih jauh lagi, tujuan dari

penelitian ini adalah untuk memberikan saran-saran mengenai taktik yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam meningkatkan standar pelayanan SAMSAT kepada masyarakat. Oleh karena itu, temuan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai panduan bagi para pembuat kebijakan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif.

Penggunaan teknologi di sektor birokrasi sering kali terhambat oleh beberapa alasan, menurut sebuah survei literatur tentang adopsi teknologi dalam pelayanan publik. Tornatzky dan Fleischer (1990) menyatakan bahwa budaya organisasi dan masalah struktural, serta ketidakmampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan cepat terhadap perubahan teknologi, dapat membatasi penggunaan teknologi di sektor publik. Sementara itu, Brynjolfsson dan McAfee (2014) menyatakan bahwa, jika digunakan dengan benar, teknologi digital memiliki potensi yang signifikan untuk memangkas biaya dan waktu dalam prosedur administrasi.

Berlanjutnya birokrasi tradisional di lingkungan SAMSAT sering kali mengakibatkan antrean yang panjang, waktu tunggu yang berlarut-larut, dan kekacauan dalam prosedur administrasi kendaraan bermotor. Rendahnya tingkat keterbukaan memperparah hal ini dan meningkatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan publik saat ini. Sebagai contoh, sebuah penelitian oleh Susanti (2020) menyatakan bahwa penggunaan teknologi yang terbatas dan kurangnya modernisasi dalam sistem administrasi menjadi penyebab lambannya layanan SAMSAT di berbagai lokasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini bertumpu pada beberapa konsep dasar yang menjadi fondasi dalam menganalisis permasalahan birokrasi dan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya pada lingkungan SAMSAT.

- **Birokrasi dalam Pelayanan Publik**

Birokrasi merupakan sistem administrasi yang terstruktur dan dijalankan oleh aparaturnegara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Dwiyanto (2018), birokrasi publik idealnya bersifat efisien, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun dalam praktiknya, birokrasi kerap kali dihadapkan pada tumpang tindih kebijakan, jalur prosedural yang panjang, serta kurangnya adaptasi terhadap perubahan teknologi yang menyebabkan layanan publik berjalan lambat.

Dalam konteks SAMSAT, birokrasi masih mendominasi pola kerja administratif yang menyebabkan waktu tunggu panjang dan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

- Transformasi Digital dalam Administrasi Publik

Transformasi digital merupakan proses adopsi teknologi informasi untuk mengubah cara kerja birokrasi menjadi lebih efisien dan terintegrasi. Brynjolfsson dan McAfee (2014) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam sektor publik mampu memangkas waktu dan biaya jika dilakukan secara tepat. Penggunaan teknologi seperti e-government, kios-k mandiri, dan aplikasi layanan publik digital bertujuan untuk mempercepat akses, meningkatkan transparansi, serta mengurangi kontak langsung antara petugas dan pengguna layanan yang rentan terhadap praktik non-prosedural.

Dalam hal ini, keberadaan Kios-K SAMSAT merupakan bentuk konkret dari transformasi digital dalam birokrasi lokal.

- Kesiapan Organisasi terhadap Inovasi Teknologi

Keberhasilan adopsi teknologi dalam birokrasi sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan budaya kerja internal. Tornatzky dan Fleischer (1990) mengemukakan bahwa hambatan utama dalam adopsi teknologi di sektor publik meliputi budaya organisasi yang kaku, resistensi terhadap perubahan, serta kurangnya infrastruktur dan pelatihan yang memadai.

Penelitian ini menemukan bahwa resistensi petugas SAMSAT terhadap sistem baru, keterbatasan pemahaman teknologi, dan kurangnya integrasi data menjadi faktor yang menghambat efektivitas pemanfaatan Kios-K.

- Literasi Digital dan Partisipasi Masyarakat

Literasi digital menjadi faktor penting dalam keberhasilan layanan publik berbasis teknologi. Firmansyah & Kartika (2024) menjelaskan bahwa rendahnya literasi digital menyebabkan masyarakat kesulitan memahami fungsi layanan digital, sehingga lebih memilih metode konvensional.

Hal ini juga tercermin dari temuan di lapangan, di mana sebagian besar pengguna Kios-K adalah kelompok usia muda atau mereka yang akrab dengan teknologi, sementara lansia atau masyarakat dengan pendidikan rendah lebih memilih loket manual.

- Konsep Good Governance

Penerapan teknologi dalam pelayanan publik erat kaitannya dengan prinsip good governance, yaitu tata kelola pemerintahan yang baik. Salah satu prinsip utamanya adalah efisiensi, transparansi, dan partisipasi publik. Dalam konteks ini, penggunaan Kios-K dapat

mempercepat layanan dan meminimalisasi praktik percaloan jika diimbangi dengan regulasi yang jelas serta sosialisasi yang luas.

3. METODE PENELITIAN

Untuk lebih memahami bagaimana proses birokrasi di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merespon kemajuan teknologi informasi, serta untuk menunjukkan kesulitan yang dihadapi ketika mencoba untuk mempercepat proses administrasi melalui penggunaan teknologi ini, penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif. Berdasarkan pengalaman para partisipan penelitian dalam dunia nyata, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara kontekstual, mendalam, dan komprehensif.

Teknik kualitatif deskriptif dengan fokus fenomenologi digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena penggunaan teknologi dari sudut pandang masyarakat pengguna layanan SAMSAT dan aktor birokrasi. Alih-alih menguji hipotesis, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki secara mendalam pengalaman, makna, dan persepsi informan terhadap sistem birokrasi dan penggunaan teknologi informasi dalam layanan administratif seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK, dan pengurusan BPKB.

Studi ini dilakukan di Kantor UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah P3DW Kabupaten Sukabumi 1 Cibadak, atau yang lebih dikenal dengan Kantor Bersama (SAMSAT) Induk yang beralamat di Jl. Raya Sukabumi – Bogor KM 20 Cibadak – Sukabumi yang telah mengintegrasikan sistem digitalisasi ke dalam penawarannya, termasuk E-Samsat, aplikasi layanan online, dan platform layanan mandiri. Pengetahuan bahwa daerah ini merupakan yang terdepan dalam penggunaan teknologi informasi untuk pengelolaan kendaraan bermotor menjadi alasan pemilihan lokasi penelitian. Studi ini dilakukan selama dua bulan, dari Maret hingga April 2025, untuk mengumpulkan data yang ekstensif dan bervariasi dalam kondisi operasional yang normal.

Teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan secara khusus berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, digunakan untuk memilih informan. Informan yang dipilih untuk penelitian ini adalah mereka yang secara aktif berpartisipasi dalam implementasi sistem teknologi di SAMSAT baik sebagai pengguna layanan maupun pelaksana birokrasi. Berikut adalah para informan tersebut:

- Pegawai SAMSAT yang bertugas dalam pelayanan administrasi, khususnya yang menggunakan sistem teknologi informasi.

- Pimpinan atau Kepala Unit SAMSAT, yang bertanggung jawab terhadap kebijakan dan inovasi pelayanan.
- Masyarakat pengguna layanan kios-k.
 - Teknik Pengumpulan Data
- Wawancara secara detail: Untuk mengetahui lebih jauh mengenai pemikiran, pendapat, dan pengalaman informan mengenai prosedur birokrasi dan penggunaan teknologi di SAMSAT, wawancara semiterstruktur dilakukan. Tergantung pada situasi dan kesediaan informan, wawancara dilakukan secara langsung.
- Peneliti melakukan observasi partisipatif dengan cara memantau secara langsung kegiatan operasional layanan administrasi di kantor SAMSAT, terutama di area-area yang menggunakan teknologi seperti loket layanan digital, prosedur verifikasi online, dan sistem antrean elektronik. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mengetahui apakah informasi yang diberikan oleh informan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya di lapangan.
- Studi dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dan mengevaluasi dokumen-dokumen formal, seperti data statistik yang berkaitan dengan layanan dan penggunaan teknologi, laporan tahunan, prosedur operasi standar (SOP), dan kebijakan internal.
 - Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik, yaitu dengan cara mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi pola penting yang muncul dari data kualitatif. Tahapan analisis meliputi:

- Reduksi data: menyaring dan menyusun data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memfokuskan pada isu-isu utama yang relevan.
- Kategorisasi: mengelompokkan data ke dalam tema-tema seperti persepsi terhadap teknologi, kendala teknis, budaya birokrasi, adaptasi pegawai dan respon masyarakat.
- Penyajian data: menyusun data dalam bentuk narasi deskriptif yang menggambarkan situasi dan dinamika implementasi teknologi di SAMSAT.
- Penarikan kesimpulan: menyusun kesimpulan berdasarkan hubungan antar tema dan merumuskan temuan utama terkait tantangan birokrasi dan transformasi digital.
 - Uji Keabsahan Data

Sejumlah metode triangulasi digunakan untuk menjamin validitas dan reliabilitas data:

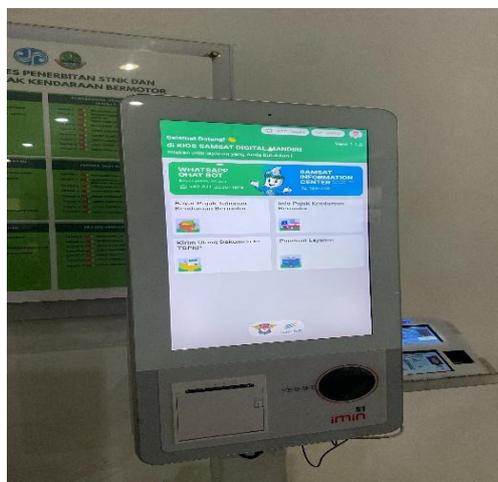
- Triangulasi sumber: membandingkan informasi dari beberapa sumber dengan latar belakang yang beragam untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan tidak bias.

- Triangulasi teknis: menggunakan kombinasi hasil wawancara, observasi, dan studi dokumenter untuk mendukung kesimpulan satu sama lain.
- Triangulasi teknis: menggunakan kombinasi hasil wawancara, observasi, dan studi dokumenter untuk mendukung kesimpulan satu sama lain.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Tentang Kios-k di SAMSAT

Kios-K merupakan salah satu bentuk inovasi digital yang dihadirkan dalam sistem pelayanan SAMSAT guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi pajak kendaraan bermotor. Kios-K dirancang sebagai mesin pelayanan mandiri yang memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran atau pengecekan status pajak tanpa perlu melalui loket manual. Penggunaan teknologi ini diharapkan dapat memangkas waktu antrean, meminimalisir interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan praktik percaloan, serta mempercepat proses birokrasi secara keseluruhan. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan Kios-K menjadi bagian dari strategi transformasi digital pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang lebih responsif dan berbasis teknologi. Meski begitu, efektivitas pemanfaatannya masih sangat bergantung pada tingkat kesiapan infrastruktur, kemudahan akses informasi, dan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengevaluasi sejauh mana Kios-K mampu menjawab tantangan birokrasi di lingkungan SAMSAT.



Gambar 1. Tampilan Kios-K

- Deskripsi Fitur pada Layar:

Layar utama dari Kios-k menampilkan beberapa layanan digital yang tersedia, yaitu:

- Bayar Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor – Memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan secara langsung melalui mesin ini.
- Info Pajak Kendaraan Bermotor – Memberikan informasi status pajak kendaraan bermotor.
- Kirim Ulang Dokumen E-TBPKP – Fitur untuk mengirim ulang dokumen elektronik Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran.
- Panduan Layanan – Menyediakan informasi dan petunjuk penggunaan mesin secara umum.

Di bagian atas layar, terdapat dua layanan informasi tambahan:

- WhatsApp Chat Bot (Bebas pulsa, 24 jam) dengan nomor kontak: +62 811-2230-1818, sebagai sarana konsultasi cepat.
- SAMSAT Information Center dengan nomor 150-410, untuk bantuan dan pertanyaan lebih lanjut.

– Komponen Fisik:

Kios ini dilengkapi dengan beberapa komponen pendukung:

- Area pemindaian (Scan Area) untuk memindai dokumen seperti e-KTP atau QR Code.
- Printer mini untuk mencetak bukti pembayaran atau dokumen lainnya.
- Slot pembaca KTP elektronik (e-KTP Reader) untuk otentikasi pengguna.

Kondisi Aktual Penggunaan Kios-K di SAMSAT

Penggunaan Kios-K di sejumlah kantor SAMSAT menunjukkan perkembangan yang signifikan, namun masih diwarnai sejumlah kendala praktis. Saat ini, unit Kios-K mulai tersebar di area strategis seperti lobi utama dan ruang tunggu kendaraan, memfasilitasi pembayaran dan pengecekan tunggakan pajak secara mandiri. Data internal menunjukkan bahwa sekitar 40–50% dari total pengunjung SAMSAT memilih menggunakan Kios-K, terutama pada jam sibuk, sehingga antrean di loket manual mengalami penurunan signifikan. Meskipun demikian, temuan lapangan mencatat gangguan teknis seperti koneksi internet tidak stabil dan masalah printer rusak, yang menyebabkan beberapa pengguna kembali ke loket manual. Selain itu, masih terdapat kelompok wajib pajak—khususnya lansia dan mereka dengan literasi digital rendah—yang merasa kesulitan menggunakan mesin ini tanpa bantuan petugas. Dari sisi operasional, keberadaan petugas pendamping terbukti krusial, namun kehadiran mereka terkadang tidak optimal saat volume pengguna tinggi. Kondisi ini menegaskan perlunya peningkatan dukungan teknis dan edukasi pengguna untuk mengoptimalkan fungsi Kios-K.

Tantangan yang Dihadapi dalam Implementasi Kios-K

Implementasi Kios-K di lingkungan SAMSAT masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi pelayanannya. Salah satu hambatan utama adalah terbatasnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama bagi wajib pajak usia lanjut yang belum terbiasa menggunakan perangkat berbasis teknologi. Selain itu, gangguan teknis seperti konektivitas jaringan yang tidak stabil, kesalahan sistem, hingga kerusakan perangkat keras seringkali mengganggu proses pelayanan. Tantangan lainnya berasal dari sisi internal birokrasi, di mana adaptasi petugas terhadap prosedur berbasis teknologi masih belum merata, serta kurangnya integrasi data antarinstansi yang membuat sistem belum sepenuhnya efisien. Kurangnya sosialisasi dan edukasi juga menyebabkan banyak pengguna tidak memahami fungsi Kios-K secara menyeluruh, sehingga lebih memilih antre di loket konvensional. Dengan demikian, keberhasilan implementasi Kios-K membutuhkan dukungan menyeluruh, mulai dari perbaikan infrastruktur, peningkatan kompetensi petugas, hingga edukasi publik secara konsisten dan berkelanjutan.

Upaya dan Solusi yang Telah Diterapkan

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam pemanfaatan Kios-K, pihak SAMSAT telah menerapkan sejumlah upaya strategis. Salah satunya adalah penempatan petugas pendamping di area Kios-K yang bertugas membantu wajib pajak dalam mengoperasikan mesin, khususnya bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi. Selain itu, dilakukan perbaikan infrastruktur jaringan dan sistem untuk memastikan kestabilan operasional perangkat. Beberapa SAMSAT juga mengadakan pelatihan internal bagi pegawai agar mampu memberikan pelayanan berbasis digital secara efektif dan responsif. Sosialisasi mengenai cara penggunaan Kios-K turut dilakukan melalui media sosial, brosur, serta informasi di ruang tunggu pelayanan. Guna meningkatkan keterjangkauan, beberapa lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan dan kecamatan juga mulai dilengkapi dengan layanan Kios-K. Seluruh langkah ini bertujuan mendorong percepatan transformasi pelayanan publik yang lebih efisien dan modern, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap inovasi digital di sektor administrasi perpajakan daerah.

Analisis Efektivitas Penggunaan Teknologi dalam Konteks Birokrasi

Penggunaan teknologi Kios-K dalam pelayanan SAMSAT merefleksikan upaya reformasi birokrasi menuju sistem yang lebih modern, efisien, dan responsif. Secara konseptual, kehadiran Kios-K mendukung prinsip good governance, terutama dalam aspek efisiensi waktu, transparansi layanan, dan pengurangan interaksi langsung yang rawan praktik non-prosedural. Namun, efektivitas implementasinya masih belum maksimal.

Meskipun sebagian besar pengguna merasakan kemudahan dalam proses administrasi, keberhasilan teknologi ini sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapabilitas SDM, serta dukungan regulasi yang adaptif. Selain itu, tidak meratanya literasi digital di masyarakat menjadi tantangan dalam memperluas adopsi sistem ini. Dalam konteks birokrasi, teknologi seperti Kios-K seharusnya mampu memangkas jalur administratif yang berbelit-belit, namun jika tidak diimbangi dengan integrasi data yang baik dan pelatihan berkelanjutan, inovasi ini justru berisiko menambah kompleksitas. Oleh karena itu, sinergi antara teknologi dan pembenahan struktur birokrasi menjadi kunci efektivitas jangka panjang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi Kios-K di lingkungan SAMSAT merupakan langkah inovatif dalam mempercepat proses administrasi dan mendorong reformasi birokrasi. Keberadaannya memberikan manfaat nyata seperti efisiensi waktu pelayanan, pengurangan antrean, dan peningkatan kenyamanan bagi sebagian pengguna. Namun, efektivitas pemanfaatan Kios-K belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti kendala teknis, literasi digital masyarakat yang rendah, serta adaptasi birokrasi yang belum seragam. Berbagai solusi telah diterapkan, seperti pendampingan petugas, perbaikan infrastruktur, dan sosialisasi digital, namun hasilnya masih perlu evaluasi berkala. Analisis menunjukkan bahwa keberhasilan teknologi ini sangat bergantung pada kesiapan sistem, kolaborasi antarinstansi, dan pembenahan birokrasi internal. Oleh karena itu, agar Kios-K benar-benar efektif dalam mendukung pelayanan publik yang modern, diperlukan komitmen berkelanjutan dari seluruh pihak untuk memperkuat sinergi antara teknologi dan struktur pelayanan pemerintahan.

DAFTAR REFERENSI

- Alamsyah. (2020). *[Judul buku atau artikel tidak disebutkan – mohon lengkapi untuk referensi lengkap]*.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah, I., & Kartika, L. (2024). Peran literasi digital dalam peningkatan kualitas layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 9(1), 33–47.

- Hidayat, A., & Nuraini, S. (2022). Hambatan digitalisasi birokrasi di tingkat daerah: Perspektif pegawai dan masyarakat. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 8(3), 75–89.
- Nugroho, B., & Syahrul, M. (2021). Tantangan implementasi smart government di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, 12(1), 18–32.
- Putra, D. A., & Lestari, M. D. (2021). Efektivitas e-government dalam pelayanan publik di Indonesia: Studi pada implementasi E-Samsat. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 11(1), 45–60.
- Rahmawati, F., & Subekti, H. (2022). Pengaruh adopsi teknologi terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan publik digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Publik*, 7(1), 101–114.
- Setiawan, B. (2020). Literasi digital masyarakat dalam mengakses layanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 8(1), 21–30.
- Siregar, A., & Mahendra, I. (2023). Analisis efektivitas layanan SAMSAT digital dalam perspektif masyarakat. *Jurnal E-Government Indonesia*, 5(2), 44–58.
- Susanti, R. (2020). Modernisasi administrasi publik di era digital: Studi kasus pada pelayanan SAMSAT. *Jurnal Administrasi Negara*, 5(2), 55–67.
- Wulandari, T., & Prasetyo, A. (2023). Transformasi digital dalam pelayanan SAMSAT: Analisis infrastruktur dan sumber daya manusia. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 6(2), 88–100.