

**KOLABORASI BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DENGAN PT. POS
INDONESIA DALAM PENYELENGGARAAN LAYANAN
SAMSAT DELIVERY POS**

Rahmawaty Yuliasuti Ningsi, Cathas Teguh Prakoso

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 3, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kolaborasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia dalam Penyelenggaraan Layanan Samsat *Delivery* Pos (Sadelpos).

Pengarang : Rahmawaty Yuliasuti Ningsi

NIM : 1802015062

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 27 Oktober 2025

Pembimbing,



Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si
NIP. 19741120 200501 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 3
Tahun	: 2025
Halaman	: 853-866

KOLABORASI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DENGAN PT. POS INDONESIA DALAM PENYELENGGARAAN SAMSAT DELIVERY POS

Rahmawaty Yuliastuti Ningsi ¹, Cathas Teguh Prakoso ²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kolaborasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia dalam penyelenggaraan layanan Samsat Delivery Pos (Sadelpos). Dan mengidentifikasi faktor penghambat dalam kolaborasinya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus kolaborasi yang dijabarkan dengan sub fokus yaitu (a) Kemitraan; (b) Kemanfaatan; c) Bersaing; (d) Pengendalian dan Pengelolaan Risiko; (e) Efektif dan (f) Efisien serta faktor penghambat. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Adapun teknik analisis data berupa kondensasi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan Samsat Delivery Pos (Sadelpos) hasil kolaborasi oleh Badan Pendapatan Daerah Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia telah menunjukkan kolaborasi yang baik dan telah memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor. PT. Pos Indonesia mengelola fasilitas pendukung, sementara Badan Pendapatan Daerah mengoordinasikan program. Layanan ini meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat, termasuk kelompok rentan, serta menambah jumlah wajib pajak dan kepuasan publik. Namun, tantangan seperti kurangnya sosialisasi, gangguan teknis, minimnya sarana prasarana, dan kurangnya koordinasi perlu diperbaiki agar efektivitas layanan terus meningkat.

Kata Kunci : Kolaborasi, Pembayaran Pajak, Samsat Delivery Pos

Pendahuluan

Negara, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh warga negara guna memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan administrasi, barang, dan jasa publik yang berkualitas. Dalam mencapai hal tersebut, kolaborasi antara sektor publik dan

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: rahmaryn01@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

sektor swasta menjadi strategi penting dalam peningkatan kualitas pelayanan. Roucek dan Warren (dalam Batoebara, 2021) mendefinisikan kolaborasi sebagai kerja sama untuk mencapai tujuan bersama, yang melibatkan tanggung jawab bersama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Perdana et al., 2021).

Salah satu permasalahan pelayanan publik yang masih menjadi tantangan di Provinsi Kalimantan Timur adalah tunggakan pajak kendaraan bermotor (PKB). Meskipun pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah, masih banyak wajib pajak yang belum menunaikan kewajibannya. Berdasarkan data *Sistem Informasi Monitoring Pajak Kendaraan Bermotor (SimPaTor, 2023)*, jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kalimantan Timur masih tergolong tinggi dan mengalami peningkatan pada beberapa tahun tertentu. Menyikapi hal ini, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Timur melakukan inovasi kolaboratif bersama PT Pos Indonesia melalui program *Samsat Delivery Pos (Sadelpos)*, yang merupakan pengembangan dari sistem e-Samsat. Program ini memanfaatkan jaringan petugas pos untuk memberikan layanan jemput antar dokumen pajak kendaraan hingga ke rumah wajib pajak dengan biaya layanan sebesar Rp24.000, sehingga lebih efisien dari segi waktu dan biaya.

Kolaborasi ini diresmikan melalui Nota Kesepahaman pada April 2017 dan diperkuat dengan Perjanjian Kerja Sama antara Bapenda dan PT Pos Indonesia. Dalam perjanjian tersebut diatur secara jelas hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk memastikan pengelolaan layanan yang efektif berdasarkan prinsip *good governance*. Sejak diluncurkan, Sadelpos menunjukkan tren peningkatan jumlah transaksi setiap tahun hingga 2021, sebagaimana tercatat dalam data *SimPaTor*. Inovasi ini bahkan memperoleh pengakuan nasional ketika terpilih sebagai salah satu *Top 99 Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) 2019* oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB).

Namun demikian, hasil wawancara dengan pihak Bapenda dan PT Pos menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala, terutama dalam aspek koordinasi dan integrasi sistem. Seperti diungkapkan oleh Exactie Karlidia, Manager PT Pos Indonesia Samarinda, gangguan komunikasi dan sistem daring sering menghambat kelancaran layanan. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme kolaborasi masih perlu diperkuat.

Mengingat pentingnya kolaborasi antarorganisasi dalam mendukung inovasi pelayanan publik, perlu dilakukan kajian terhadap implementasi dan efektivitas kerja sama tersebut. Beberapa penelitian sebelumnya (Diana & Hakim, 2021; Bella & Utama, 2022; Fadli & Nurlukman, 2018) menunjukkan bahwa keberhasilan kolaborasi sangat bergantung pada komitmen, kepercayaan, kesetaraan tujuan, serta partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan PT Pos Indonesia dalam pelaksanaan layanan *Samsat Delivery Pos (Sadelpos)*, dengan fokus pada implementasi, tantangan, dan

kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta optimalisasi pendapatan daerah.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan atau penyediaan barang yang diselenggarakan dan dibiayai oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas. Menurut Robert dalam Maryam (2016:8), pelayanan publik mencakup segala sesuatu yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, maupun badan usaha milik negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau menjaga ketertiban umum. Kurniawan dalam Setijaningrum (2017) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pelayanan publik idealnya harus diberikan dengan kualitas yang baik agar dapat menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ratminto dalam Cardea (2021) menjelaskan bahwa pelayanan publik meliputi segala bentuk layanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan hal tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh kegiatan penyelenggaraan pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan serta melaksanakan ketentuan hukum yang berlaku. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan negara untuk memenuhi hak warga negara dan menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 4, penyelenggaraan pelayanan publik berpedoman pada asas: kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, pelayanan khusus bagi kelompok rentan, serta ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Lijan Poltak Sinambela dalam Djafri (2018) juga menegaskan beberapa asas penting dalam pelayanan publik, antara lain: transparansi (terbuka dan mudah diakses), akuntabilitas (dapat dipertanggungjawabkan), kondisional (sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan), partisipatif (melibatkan masyarakat), perlindungan hak (tidak diskriminatif), serta keseimbangan hak dan kewajiban antara penyelenggara dan penerima layanan. Dengan berpedoman pada asas tersebut, penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan adil bagi masyarakat serta menjamin perlindungan terhadap hak asasi manusia.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam pemberian layanan publik dan sebagai acuan untuk menilai mutu pelayanan agar lebih tepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki dan mempublikasikan standar pelayanan sebagai bentuk jaminan terhadap masyarakat.

Komponen standar pelayanan sebagaimana tercantum dalam Pasal 21 Undang-Undang tersebut meliputi: dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, mekanisme pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan kepastian pelayanan, serta jaminan keamanan dan keselamatan penerima layanan.

Dengan demikian, standar pelayanan publik merupakan ukuran kualitas dan komitmen penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, efisien, transparan, dan memuaskan bagi masyarakat. Standar ini berfungsi sebagai pedoman untuk memastikan kualitas, akuntabilitas, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Collaborative Governance

Dalam perkembangan administrasi publik modern, paradigma *governance* menjadi pendekatan utama dalam tata kelola pemerintahan. Rhodes (Astuti et al., 2020:32) menjelaskan bahwa *governance* mencakup cara baru dalam pengaturan dan metode baru dalam mengelola masyarakat, yang mencerminkan perubahan dalam proses dan kondisi regulasi pemerintahan.

Menurut Ansell dan Gash (Qalby, 2018:9), *Collaborative Governance* merupakan pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang melibatkan berbagai pihak non-pemerintah yang memiliki kepentingan langsung, dengan menekankan konsensus dan musyawarah dalam pengambilan keputusan bersama untuk menghasilkan serta melaksanakan kebijakan publik. Sejalan dengan hal tersebut, Emerson (Purnomo, Ramdani, Setyadiharja, & Muzwardi, 2018:13) mendefinisikan *Collaborative Governance* sebagai struktur dan proses kebijakan publik yang mengikutsertakan masyarakat, sektor swasta, dan organisasi non-pemerintah dari berbagai institusi relevan guna mencapai tujuan bersama yang sulit dicapai secara mandiri.

Zadek dalam Diani & Simbolon (2017:46) menegaskan bahwa setiap aktor dalam kolaborasi harus memiliki tujuan yang jelas dan diwujudkan tanpa adanya paksaan antar pihak. Kolaborasi ini meliputi seluruh tahapan, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga pembentukan aturan. Abdurahman dalam Turnip (2017:32) menambahkan bahwa terdapat tiga prasyarat utama dalam pelaksanaan *Collaborative Governance*, yaitu komunikasi, kerja sama, dan koordinasi antar aktor yang terlibat.

Berdasarkan pandangan tersebut, *Collaborative Governance* dapat disimpulkan sebagai sistem tata kelola yang melibatkan aktor dari dalam dan luar pemerintahan secara partisipatif dalam proses perumusan serta implementasi

kebijakan publik untuk menyelesaikan masalah bersama secara lebih efektif dan berkelanjutan.

Public Private Partnership

Public Private Partnership (PPP) merupakan bentuk kemitraan kontraktual antara pemerintah dan sektor swasta yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan keahlian, sumber daya, dan pembiayaan bersama. Pemerintah menyadari keterbatasan anggaran dalam penyediaan layanan publik, sehingga keterlibatan pihak swasta menjadi alternatif strategis dalam pembiayaan dan pengelolaan layanan publik (Pratiwi & Warsono, 2018:6). Dengan demikian, PPP adalah kesepakatan antara sektor publik dan swasta untuk menyediakan layanan publik secara efisien sesuai kesepakatan bersama.

Menurut Peters (1997), kemitraan publik-swasta merupakan kerja sama jangka panjang antara dua pihak atau lebih, salah satunya pemerintah, dengan interaksi berkelanjutan dalam pelaksanaan proyek (Shintia Anggraini, 2017). Ciri utama PPP meliputi: keterlibatan kedua pihak dalam kerja sama berdasarkan kepercayaan, investasi sumber daya baik material maupun nonmaterial, dan pembagian tanggung jawab secara proporsional.

Dalam perkembangannya, Pemerintah melakukan pembaharuan pada perangkat regulasi terkait PPP, menyesuaikan terhadap skema PPP yang terkini berlaku secara global, dengan mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 38 Tahun 2015 tentang Kerja sama Pemerintah Dengan Badan Usaha Dalam Penyediaan Infrastruktur ("Perpres KPBU"). Lebih lanjut, di dalam Pasal 4 peraturan tersebut juga menegaskan 6 (enam) prinsip dasar penyelenggaraan *Public Private Partnership* di Indonesia yaitu:

1. Kemitraan: kerjasama antara pemerintah dengan swasta yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan serta syarat-syarat yang mempertimbangkan kebutuhan kedua belah pihak.
2. Kemanfaatan: Penyediaan Infrastruktur yang dilaksanakan oleh pemerintah dengan swasta dalam rangka pemberian manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat.
3. Bersaing: pemilihan mitra kerjasama swasta yang dilakukan melalui tahapan pemilihan yang transparan, terbuka, dan adil.
4. Pengendalian dan Pengelolaan Risiko: kerjasama Penyediaan layanan yang dilaksanakan dengan penilaian terhadap risiko, pengembangan strategi pengelolaan, dan mitigasi terhadap risiko.
5. Efektif: kerjasama penyediaan layanan untuk percepatan pembangunan sekaligus peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.
6. Efisien: kerjasama penyediaan layanan memenuhi kebutuhan pendanaan secara berkelanjutan untuk penyediaan layanan melalui dukungan pendanaan dan infrastruktur dari pihak swasta.

Samsat Delivery Pos

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber penting dalam meningkatkan pendapatan daerah. Namun, kondisi geografis seperti daerah pegunungan serta padatnya lalu lintas di wilayah perkotaan sering kali menyulitkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya tepat waktu. Di Provinsi Kalimantan Timur, tantangan tersebut mendorong Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) untuk berinovasi dengan menggandeng PT Pos Indonesia melalui peluncuran layanan Samsat Delivery Pos (Sadelpos) pada April 2017.

Sadelpos merupakan pengembangan dari layanan e-Samsat, yang memanfaatkan tenaga pos berpengalaman dan armada yang menjangkau hingga pelosok daerah. Berdasarkan dokumen kerja sama antara Bapenda, PT Pos Indonesia, dan instansi terkait, layanan ini mencakup seluruh proses mulai dari penjemputan dokumen, pengurusan pembayaran PKB, SWDKLLJ, dan PNPB, hingga pengesahan STNK dan pengembalian dokumen kepada wajib pajak. Tujuan utama dari kerja sama ini adalah mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak di wilayah Kalimantan Timur.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis fenomena kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Kalimantan Timur dan PT Pos Indonesia dalam penyelenggaraan layanan Samsat Delivery Pos (Sadelpos). Menurut Sugiyono (2020), metode kualitatif berlandaskan pada filsafat post-positivisme dan digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan dan analisis data. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial berdasarkan data empiris yang diperoleh secara sistematis. Fokus penelitian diarahkan pada dua hal utama, yaitu: (1) bentuk kolaborasi antara Bapenda dan PT Pos Indonesia berdasarkan prinsip kemitraan, kemanfaatan, persaingan, pengendalian risiko, efektivitas, dan efisiensi; serta (2) faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan kolaborasi tersebut.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan key informan seperti Kasubid Perencanaan Anggaran Pendapatan dan Pengembangan Sistem Informasi Pendapatan Bapenda serta Supervisor Penjualan Kurir dan Logistik PT Pos Indonesia Kalimantan Timur. Informan pendukung terdiri dari pegawai layanan Sadelpos, staf Bapenda, dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi, laporan kegiatan, arsip, serta literatur dan sumber daring yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup empat tahapan, yaitu: (1) pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; (2) kondensasi data, yakni merangkum dan memfokuskan informasi penting; (3) penyajian data dalam bentuk narasi atau bagan untuk memperjelas hubungan antar kategori; serta (4) penarikan dan verifikasi kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung hingga diperoleh pemahaman komprehensif mengenai kolaborasi antara Bapenda dan PT Pos Indonesia dalam penyelenggaraan layanan Sadelpos di Kalimantan Timur.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Prinsip Kerjasama pada Layanan Samsat Delivery Pos oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia

Kerjasama antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan PT. Pos Indonesia dalam layanan Samsat Delivery Pos merupakan bentuk kemitraan publik-swasta yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Kemitraan ini menunjukkan penerapan prinsip *Public-Private Partnership* (PPP) yang kuat, di mana kedua pihak berkolaborasi untuk memberikan layanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor secara mudah dan cepat. Sebagaimana dijelaskan oleh Melyanti (2014), kemitraan merupakan kesepakatan sukarela antara dua atau lebih pihak untuk mencapai tujuan bersama. Dalam konteks ini, Bapenda Kaltim berperan sebagai inisiator, sedangkan PT. Pos Indonesia menyediakan sarana operasional seperti loket, pengantaran, dan penjemputan dokumen STNK.

Kemitraan ini memperlihatkan keterlibatan multi-sektor yang memperkuat kapasitas pemerintah daerah dalam pelayanan publik. Kolaborasi lintas lembaga seperti PT. Jasa Raharja dan Samsat Kaltim menunjukkan penerapan prinsip kemitraan yang kokoh dan berlandaskan hukum melalui keputusan kepala Bapenda. Hal ini sejalan dengan pandangan Safi dan Ekowanti (2022) yang menegaskan bahwa kemitraan antara sektor publik dan swasta merupakan langkah strategis untuk meningkatkan keterbukaan dan efektivitas pemerintahan. Lebih lanjut, keterlibatan sektor privat berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan transparansi melalui penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (Isril et al., 2019).

Dari sisi manfaat, layanan Samsat *Delivery Pos* mencerminkan penerapan prinsip kemanfaatan yang menekankan pentingnya kontribusi sosial dan ekonomi bagi masyarakat. Akbar dan Ikhsan (2019) menyoroti bahwa PPP seringkali menjadi arena kepentingan elit, namun dalam konteks Kaltim, kemitraan ini lebih menonjolkan manfaat publik. Kolaborasi ini tidak hanya memberikan kemudahan kepada wajib pajak, tetapi juga memperluas peran PT. Pos Indonesia dalam layanan publik. Hal ini sesuai dengan temuan Kurniawan (2016) bahwa kemitraan

publik-swasta dapat membuka ruang bagi sektor swasta untuk berpartisipasi dalam penyediaan layanan yang sebelumnya didominasi pemerintah.

Namun demikian, penelitian menemukan bahwa implementasi layanan ini belum optimal karena rendahnya tingkat sosialisasi dan pemahaman masyarakat terhadap keberadaan layanan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemanfaatan layanan masih terbatas pada kelompok tertentu. Untuk itu, peningkatan sosialisasi dan penyediaan infrastruktur menjadi faktor penting untuk memperluas jangkauan layanan dan efektivitas program.

Dalam hal persaingan, penentuan mitra kerja sama dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kapasitas teknis dan komitmen terhadap pelayanan publik. Prinsip persaingan yang sehat sebagaimana dikemukakan oleh Lisa et al. (2024) dan Zaidun et al. (2019) diterapkan dengan memastikan proses seleksi mitra dilakukan secara adil dan transparan. PT. Pos Indonesia dipilih karena dinilai memiliki kesiapan sarana prasarana, efisiensi biaya, dan rekam jejak pelayanan publik yang baik.

Selanjutnya, aspek pengendalian dan pengelolaan risiko juga menjadi bagian penting dalam implementasi program. Lisa et al. (2024) menegaskan bahwa manajemen risiko dalam kemitraan publik-swasta mencakup penilaian, mitigasi, dan strategi pengelolaan risiko. Dalam kasus ini, Bapenda Kaltim menerapkan penguatan legalitas melalui MoU dan perjanjian kerja sama, sementara PT. Pos Indonesia bertanggung jawab atas kesiapan operasional dan pemenuhan standard operating procedures. Tantangan yang muncul, seperti gangguan situs layanan dan keterbatasan SDM, masih menjadi hambatan yang perlu diatasi untuk memastikan efektivitas program (Apriliani et al., 2018; Sulaeman et al., 2022).

Dari sisi efektivitas, Samsat *Delivery* Pos telah berkontribusi pada peningkatan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor dan pencapaian target Pendapatan Asli Daerah (PAD). Kesesuaian antara tujuan program dengan hasil menunjukkan efektivitas kebijakan yang baik. Namun, masih terdapat hambatan seperti gangguan sistem daring dan penetapan tarif yang belum ideal. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan koordinasi dan evaluasi berkelanjutan (Huda et al., 2023; Yahya & Sudarmo, 2022).

Prinsip efisiensi juga menjadi elemen kunci keberhasilan program. Djabbari et al. (2021) menjelaskan bahwa keterlibatan sektor swasta dapat meningkatkan efisiensi penyediaan layanan publik karena fleksibilitas dan kemampuan pengelolaan sumber daya yang lebih baik. Dalam konteks ini, pembagian tanggung jawab yang jelas antara Bapenda dan PT. Pos Indonesia memungkinkan optimalisasi penggunaan sumber daya tanpa membebani anggaran pemerintah. Efisiensi waktu dan biaya dalam pelayanan publik menjadi capaian penting dari kolaborasi ini (Daraba et al., 2023).

Faktor Penghambat Kolaborasi

Meskipun menunjukkan capaian positif, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan Samsat *Delivery* Pos. Hambatan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana penunjang yang menghambat pemerataan layanan di seluruh wilayah Kalimantan Timur (Ketut Riani, 2021). Selain itu, kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi menyebabkan pembaruan data dan tarif berjalan lambat, sehingga mengurangi efektivitas layanan (Prabowo & Irwansyah, 2018).

Gangguan teknis pada situs layanan dan keterbatasan sumber daya manusia, terutama jumlah kurir yang terbatas, menjadi hambatan tambahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan (Fajrianti, 2021). Penggabungan fungsi kurir reguler dan Samsat *Delivery* Pos juga mengakibatkan penurunan efisiensi operasional. Faktor logistik seperti keterbatasan armada dan akses ke wilayah terpencil memperburuk kondisi ini.

Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa untuk mencapai keberlanjutan layanan publik berbasis kemitraan, diperlukan peningkatan koordinasi antar lembaga, optimalisasi sumber daya manusia, serta penguatan infrastruktur teknologi dan logistik. Dengan langkah-langkah tersebut, kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan PT. Pos Indonesia diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik dan penerimaan daerah.

Penutup

Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah tersaji maka dapat ditarik kesimpulan yang akan dijelaskan pada poin dibawah ini:

1. Penerapan prinsip-prinsip kemitraan, kemanfaatan, persaingan, pengendalian dan pengelolaan risiko, efektivitas, dan efisiensi dalam layanan Samsat *Delivery* Pos oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia menunjukkan kolaborasi yang solid antara sektor publik dan swasta untuk meningkatkan pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor.
 - a. Kemitraan ini memperlihatkan pembagian tugas yang jelas, di mana PT. Pos Indonesia memiliki tanggung jawab dalam menyediakan fasilitas pendukung untuk layanan Samsat *Delivery* Pos. Hal ini mencakup pengelolaan infrastruktur teknis yang diperlukan untuk memastikan layanan berjalan dengan baik. Sementara itu, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur bertindak sebagai koordinator utama yang mengawasi dan mengarahkan pelaksanaan layanan, memastikan bahwa semua pihak terlibat bekerja sama secara efektif demi mencapai tujuan layanan publik yang optimal.

- b. Prinsip kemanfaatan dalam kolaborasi ini sangat menekankan pentingnya penyediaan layanan yang mudah diakses oleh berbagai kelompok masyarakat, terutama bagi kelompok rentan yang sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan publik. Dengan mengedepankan kemudahan akses, diharapkan layanan ini dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, memastikan bahwa semua orang, tanpa terkecuali, dapat memanfaatkan layanan Samsat *Delivery* Pos dengan mudah dan tanpa kesulitan.
 - c. Prinsip persaingan yang diterapkan dalam kolaborasi ini memastikan bahwa mitra yang dipilih memiliki kompetensi, efisiensi, dan komitmen yang tinggi terhadap layanan publik. Proses seleksi yang ketat dan berbasis kinerja ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, tetapi juga mendorong inovasi dan peningkatan kinerja dari masing-masing mitra. Hal ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pengembangan layanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
 - d. Pengendalian risiko dilakukan melalui penguatan aspek legalitas dan penerapan manajemen risiko yang komprehensif. Dengan memastikan bahwa semua aspek hukum dan regulasi dipatuhi, serta menerapkan strategi manajemen risiko yang efektif, kemitraan ini dapat mengurangi potensi masalah yang mungkin timbul dalam pelaksanaan layanan. Pengendalian risiko yang baik juga membantu dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.
 - e. Efektivitas program tercermin dari peningkatan jumlah wajib pajak yang mendaftar dan menggunakan layanan Samsat *Delivery* Pos, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan ini menunjukkan bahwa layanan tidak hanya berhasil dalam mengumpulkan pendapatan pajak, tetapi juga berhasil memberikan layanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan program ini.
 - f. Efisiensi ditunjukkan melalui penggunaan sumber daya yang optimal dan inovasi dalam penyediaan layanan. Dengan memanfaatkan teknologi dan pendekatan yang efisien, kemitraan ini dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Inovasi yang diterapkan tidak hanya mempercepat proses layanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan tetap relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.
2. Hambatan dalam kolaborasi antara Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dengan PT. Pos Indonesia dalam penyelenggaraan layanan Samsat *Delivery* Pos (Sadelpos) mengidentifikasi beberapa tantangan utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik.
- a. Hambatan signifikan termasuk penyediaan sarana dan prasarana yang belum memadai, yang mengakibatkan kesenjangan aksesibilitas layanan di wilayah Kalimantan Timur.

- b. Minimnya komunikasi dan koordinasi antara pihak-pihak terkait serta kurangnya sosialisasi menyebabkan layanan ini kurang dikenal dan diterapkan secara optimal.
- c. Masalah teknis, seperti gangguan pada website Badan Pendapatan Daerah Kalimantan Timur, juga memperlambat proses pemrosesan data wajib pajak.
- d. Kurangnya motivasi dan inisiatif dari Badan Pendapatan Daerah Kalimantan Timur dalam pengelolaan koordinasi program berkontribusi pada pelaksanaan layanan yang tidak maksimal.
- e. Kurangnya sumber daya manusia kurir dalam pengantaran dan penjemputan dokumen pada layanan Samsat *Delivery* Pos.

Saran

Adapun dari hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait untuk meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan layanan Samsat *Delivery* Pos, di antaranya adalah:

1. Temuan peneliti menunjukkan masih kurangnya penyediaan sarana dan prasarana yang memadai sehingga menjadi hambatan dalam aksesibilitas layanan di wilayah Kalimantan Timur. Maka perlu dilakukan peningkatan infrastruktur, termasuk sarana dan prasarana seperti penyediaan loket. Evaluasi menyeluruh terhadap kebutuhan infrastruktur dan alokasi anggaran yang memadai akan mendukung pengembangan dan pemeliharaan fasilitas yang dibutuhkan.
2. Minimnya komunikasi dan koordinasi antara pihak-pihak terkait juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan Samsat *Delivery* Pos. Hambatan ini diperparah dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak-pihak yang terlibat, menyebabkan layanan ini mulai kurang dikenal oleh masyarakat. Maka hendaknya komunikasi dan koordinasi antara pihak-pihak terkait harus diperbaiki dengan mengadakan pertemuan rutin dan forum diskusi untuk membahas isu-isu terkait, serta kembangkan mekanisme komunikasi yang efektif seperti sistem laporan berkala dan platform kolaborasi digital, juga dengan sosialisasi yang perlu diperluas untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait layanan Samsat *Delivery* Pos dapat melalui media sosial, radio, dan brosur dengan materi yang informatif dan mudah dipahami. Hal ini akan memastikan alur informasi yang lancar dan koordinasi yang lebih baik.
3. Masalah teknis seperti gangguan pada website yang disediakan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur juga menghambat petugas dalam memproses data wajib pajak sehingga memperlambat pemrosesan data wajib pajak. Maka hendaknya pihak terkait dapat menangani masalah teknis yang menghambat pemrosesan data wajib pajak dengan memperbarui dan meningkatkan sistem teknologi informasi, termasuk website layanan Samsat

Delivery Pos. Pastikan adanya dukungan teknis yang memadai untuk menangani gangguan atau masalah teknis secara cepat.

4. Kurangnya motivasi dan inisiatif dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam mengelola koordinasi program ini juga berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan layanan. Maka perlu untuk meningkatkan motivasi dan inisiatif dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam mengelola dan mengkoordinasikan program dengan memberikan pelatihan dan dukungan kepada staf serta kembangkan sistem insentif untuk mendorong keterlibatan aktif dan pencapaian kinerja yang baik. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan layanan Samsat *Delivery* Pos dapat lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kurangnya sumber daya manusia kurir dalam pengantaran dan penjemputan dokumen juga menghambat layanan karena masih menggabungkan antara kurir Samsat *Delivery* Pos dengan kurir pengantaran paket. Maka perlu dilakukan pemisahan kurir antara kurir Samsat *Delivery* Pos dengan kurir pengantaran paket untuk memfokuskan pada layanan Samsat *Delivery* Pos saja sehingga layanan dapat diterapkan secara optimal.

Daftar Pustaka

- Akbar, D., & Ikhsan, K. 2019. *Public-Private Partnership* Dalam Pengoptimalan Wisata Bintan Mangrove. *Metacommunication: Journal of Communication Studies*, 4(1), 128. <https://doi.org/10.20527/mc.v4i1.6358>
- Apriliani, A., Rita, R., & Azahari, R. 2018. Kemitraan Pemerintah Dan Swasta Dalam Pengembangan Wisata Geopark Ciletuh-Palabuhan Ratu Kabupaten Sukabumi. *Administratie Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 30–38.
- Astuti, R. S., Warsono, H., & Rachim, A. 2020. *Collaborative Governance* Dalam Perspektif Administrasi Publik (Tim DAP Press (ed.)). Universitas Diponegoro Press.
- Batoebara, M. U. 2021. Inovasi Dan Kolaborasi Dalam Era Komunikasi Digital. *Jurnal Publik Reform*, 8(1), 29–38.
- Cardea, V. 2021. Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional Xii Bkn Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. 2023. Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Diana, D., & Hakim, L. 2021. Kolaborasi Antara Perguruan Tinggi, Industri dan Pemerintah: Tinjauan Konseptual Dalam Upaya Meningkatkan Inovasi Pendidikan dan Kreatifitas Pembelajaran di Perguruan Tinggi. *Prosiding Konferensi Nasional Ekonomi ...*, 1177, 1–14.

- <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/KNEMA/article/view/9063/5358>
- Diani, R. M., & Simbolon, Y. K. G. 2017. Analisis Penerapan *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Pariwisata Bencana Lava Tour. Forum Ilmu Sosial, vol.44, no, 43–54.
- Djabbari, M. H., Alwi, A., & Thamrin, S. H. 2021. Implementasi *Public Private Partnership* dalam Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Toraja Utara. JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 1, 1–13. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v7i1.13203>
- Djafri, N. 2018. Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental). In Idea Publishing. Ideas Publishing.
- Fadli, Y., & Nurlukman, A. D. 2018. Kolaborasi Pemerintah dalam Pengembangan Terpadu Wilayah Pesisir di Kabupaten Tangerang melalui Gerakan Pembangunan Masyarakat Pantai (Gerbang Mapan). Prosiding Seminar Nasional Unimus, 1, 517–529.
- Fajrianti, shofie putri. 2021. Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. Epistemik: *Indonesian Journal of Social and ...*, 2(1), 13–26. <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>
- Huda, N., Madya, F., & Priyanto, A. 2023. Analisis *Collaborative Governance* Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Samsat Wilayah Kabupaten Natuna. Jurnal Ilmiah Mandala *Education*, 9(1), 180–187. <https://doi.org/10.58258/jime.v9i1.4382>
- Isril, Febrina, R., & Harirah, Z. 2019. Kemitraan Pemerintah dan Swasta dalam Kebijakan Pengelolaan Sampah di Kota Pekanbaru. Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 17(1), 60. <https://doi.org/10.35967/jipn.v17i1.7059>
- Julianto, B., & Agnanditiya Carnarez, T. Y. 2021. Faktor-Faktor Yang
- Ketut Riani, N. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(Vol 1 No 11: April 2021), 2443–2452.
- Kurniawan, H. K. 2016. Studi Deskriptif Strategi *Public Private Partnership* Pengelolaan Sampah di TPA Benowo Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 4(2), 210–219.
- Lisa, C. A., Hanani, R., & Rahman, A. Z. 2024. Analisis *Public Private Partnership* Dalam Pengembangan Destinasi Wisata Di Desa Wisata Canto Kabupaten Wonogiri. Journal of Public Policy and Management Review, 13(3), 1–17.
- Maryam, N. S. 2016. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi, VI(1), 1–18.
- Melyanti, I. M. 2014. Pola Kemitraan Pemerintah, *Civil Society*, dan Swasta dalam Program Bank Sampah di Pasar Baru Kota Probolinggo. Kebijakan

- Dan Manajemen Publik, 2(1), 1–9. www.paskomnas.com
- Perdana, G. N. R., Ghazlina, S. S., Pratama, R., & Prakoso, C. T. 2021. *Networking Governance* Dalam Penerapan Smart Branding Citra Niaga Kota Samarinda. *JPBM (Journal of Policy & Bureaucracy Management)*, 2(2), 76–88.
- Prabowo, T. L., & Irwansyah, I. 2018. Media Komunikasi Digital PolisiKu: Pelayanan Publik Polri kepada Masyarakat. *Jurnal Studi Komunikasi (Indonesian Journal of Communications Studies)*, 2(3), 382. <https://doi.org/10.25139/jsk.v2i3.1174>
- Pratiwi, G. N., & Warsono, H. 2018. Analisis *Public-Private Partnership* Dalam Pengembangan Objek Wisata Telaga Sarangan Di Kabupaten Magetan. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(2).
- Purnomo, E. P., Ramdani, R., Setyadiharja, R., & Muzwardi, A. 2018. *Collaborative Governance* dalam Tata Kelola Hutan Berbasis Masyarakat. In Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (*Issue 1*). Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Qalby, A. N. 2018. *Collaborative Governance* dalam Pengelolaan Sampah di Kelurahan Paropo Kecamatan Panakkukang Kota Makassar (Bank Sampah Pusat). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Safi, B. A., & Ekowanti, M. R. L. 2022. Kemitraan Pemerintah dan Swasta Tentang Pengelolaan Sampah Menjadi Tenaga Listrik dengan Program *Zero Waste City* di Pembangkit Listrik Tenaga Sampah/Pltsa Benowo, Surabaya. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 25(1), 39–44. <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i1.136>
- Setijaningrum, E. 2017. Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik : *Best Practice* di Indonesia. Airlangga University Press.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualititaif (Untuk Penelitian Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, interaktif dan Konstruktif). Alfabeta.
- Sulaeman, N., Permana, I., & Hidayat, M. T. 2022. *Collaborative Governance* dalam Rangka Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Cirebon. *Ijd-Demos*, 4(1), 275–286. <https://doi.org/10.37950/ijd.v4i1.204>
- Turnip, O. J. M. 2017. *Collaborative Governance* Dalam Pelaksanaan *Open Goverment Partnership* di Kabupaten Bojonegoro. Brawijaya Malang.
- Zaidun, M., Si, M., Rahmah, M., & Salman, R. 2019. Investasi Bidang Infrastruktur Kemaritiman Melalui Pola Kemitraan Pemerintah dan Swasta (*Public Privat Partnership*).