

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK E-SAMSAT
(Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

Klarisa Aryani
NPM 1816041054



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

**IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK E-SAMSAT
(Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)**

Oleh

Klarisa Aryani

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

Realisasi dari pendekatan E-Samsat atau E-Salam di wilayah Lampung sangat kecil dan hanya 1% dari pendapatan yang dinilai. Masyarakat masih belum paham dan yang paling menjadi masalah adalah mengapa E-Samsat masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor Samsat padahal alasan utama dari E-Samsat selain memangkas waktu adalah untuk memudahkan masyarakat namun pada kenyataannya di lapangan E-Samsat tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pusat perhatian dalam proposisi ini adalah Penggunaan Pendekatan Kerangka Kerja Angsuran Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Wilayah Lampung yang pada saat itu dianalisis dengan menggunakan 3 petunjuk pelaksanaan yang sesuai dengan Korten (1980), yaitu kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana, kesesuaian antara komponen sasaran dan komponen program, dan kewajaran antara komponen sasaran dan komponen pelaksana. Instansi yang menjadi objek kajian dalam proposal ini adalah Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung. Hasil dari investigasi terhadap setiap penanda kesesuaian antara komponen program dan komponen pelaksana dari program ini adalah upaya untuk mendukung Pembangunan Nasional Non Tunai untuk memajukan administrasi kepada masyarakat Lampung, Kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen program pelaksanaan program e-salam masih dinilai kurang menarik karena masih ada yang meremehkan dan tidak mengetahui program ini, kesesuaian antara komponen sasaran dengan komponen pelaksana masih banyak warga yang belum mendapatkan data terkait program e-salam itu sendiri sehingga pada penanda ini masih dinilai kurang layak. Usulan dari para analis adalah perlunya sosialisasi yang terus menerus, harus melakukan perombakan aplikasi yang terputus-putus, peningkatan sosialisasi sistem web, dan perlunya kerjasama dengan bank lain untuk cicilan taksasi kendaraan bermotor..

Kata Kunci: Implementasi, Pajak Kendaraan Bermotor, E-Samsat

ABSTRACT

The realization of the E-Samsat or E-Salam approach in the Lampung region is very small and only 1% of the assessed revenue. The public still does not understand and the most problematic is why E-Samsat still requires the public to come to the Samsat office when the main reason for E-Samsat besides cutting time is to facilitate the community but in reality in the field E-Samsat is not running as it should. The center of attention in this proposition is the use of the Electronic-based Motor Vehicle Installment Framework Approach (E-Samsat) in the Lampung Region which at that time was analyzed using 3 implementation guidelines in accordance with Korten (1980), namely the suitability between program elements and implementing elements, the suitability between target components and program components, and the reasonableness between target components and implementing components. The agency that is the object of study in this proposal is the Regional Revenue Agency (BAPENDA) of Lampung Province. The results of the investigation of each marker of conformity between program components and implementing components of this program are efforts to support National Non-Cash Development to advance administration to the people of Lampung, the suitability between target elements and program elements of the e-salam program implementation is still considered less attractive because there are still those who underestimate and do not know this program. The correspondence between the target component and the implementing component is that there are still many residents who have not received data related to the e-salam program itself so that this marker is still considered inadequate. Suggestions from analysts are the need for continuous socialization, having to overhaul intermittent applications, increasing the socialization of the web system, and the need for cooperation with other banks for vehicle taxation installments with motorcycles.

Keywords: Implementation, Motor Vehicle Tax, E-Samsat

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK E-
SAMSAT (Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Lampung)**

Nama Mahasiswa : *Klarisa Aryani*

No. Pokok Mahasiswa : **1816041054**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Rahayu Sulitiowati, S.sos., M.Si.
NIP 19710122 199512 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meliana
Meliana, S.IP., M.A.
NIP 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Rahayu Sulitiowati, S.sos., M.Si.



Penguji Utama : Nana Mulyana, S.I.P., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 21 Juli 2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi lain.

Bandar Lampung, 21 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Klarisa Aryani
NPM. 1816041054

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Lampung Utara pada tanggal 07 September 2000. Penulis merupakan anak keempat dari lima bersaudara dari pasangan Iskandar dan Nurhayun. Penulis tercatat pertama kali bersekolah di SDN 01 Pulau Panggung tahun 2006 hingga 2012. Setelah menamatkan pendidikan Sekolah Dasar penulis meneruskan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 01 Bukit Kemuning dari tahun 2012 hingga 2015. Penulis melanjutkan sekolah di SMAN 01 Bukit Kemuning tahun 2015 hingga 2018.

Selepas masa SMA, penulis melanjutkan studinya di Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Lampung melalui jalur beasiswa Mandiri PMPAP pada tahun 2018. Penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan jurusan. Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah menjabat sebagai Sekretaris Bidang Hubungan Luar HMJ Ilmu Administrasi Negara periode 2020-2021 dengan Program Kerja Himagara Care & Share, Himagara Finding Relations serta penulis juga ikut serta dalam acara-acara lainnya seperti Himagara in Action. Penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Nyata di Desa Sukamenanti Kecamatan Bukit Kemuning pada masa Covid-19. Setelah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selanjutnya penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah 1 Bandar Lampung dan menerapkan apa saja yang sudah didapatkan di perkuliahan. Dan setelah perjalanan panjang penulis dapat menyelesaikan Skripsi pada tanggal 21 juli 2023.

MOTTO

“Dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang lalai”

(Al-A'raf: 205)

“Aturan terbaik adalah disiplin pribadi.”

(B.C. Forbes)

“Kita mungkin adalah pembela hukum yang berani, tetapi kita tidak akan tahan untuk tidak melanggarnya.”

(Jules Verne)

“Janji mungkin cocok untuk teman-teman, tetapi kinerja yang tidak bagus akan mengubahnya menjadi musuh.”

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran ALLAH SWT
Telah kuselesaikan karya ilmiah ini.*

*Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,
Kupersembahkan karya ini untuk:*

*Ayahanda dan Ibunda Tercinta,
Yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan,
pengorbanan, dan perjuangan yang tak kenal lelah untukku..*

*Keempat saudara sedarahku,
Terimakasih telah mendukung dan memberikan semangat,
serta senantiasa terus memberikan doa dan sarannya.*

*Keluarga besar dan sahabat,
yang selalu memberikan doa serta dukungannya..*

*Para Pendidik
Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, dan doa.*

*Almamater Tercinta
UNIVERSITAS LAMPUNG.*

SANWACANA



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Upaya Pemerintah Dalam Pengembangan Pariwisata Lokal Oleh Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak kesulitan yang dihadapi dari awal hingga akhir proses penulisan. Namun dengan bantuan, nasehat, dorongan dan saran dari berbagai pihak, semua kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Maka pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing utama. Terima kasih Ibu Rahayu untuk segala bimbingan, saran serta masukan yang Ibu berikan kepada saya untuk saya dapat memperbaiki skripsi. Seluruh saran dan masukan yang telah bu Rahayu berikan merupakan sebuah wawasan dan pelajaran baru bagi saya. Semoga keberkahan dan kesehatan selalu melimpahi Ibu Rahayu.
2. Bapak Nana Mulyana, S.I.P., M.Si. selaku dosen penguji. Terima kasih Bapak Nana untuk kesediannya mengoreksi skripsi saya dari seminar proposal hingga skripsi ini dapat selesai, memberikan masukan dan tambahan ilmu bagi saya. Semoga keberkahan dan kesehatan selalu melimpahi Bapak Nana.
3. Miss Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih Miss telah membimbing saya dari awal perkuliahan hingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan saya. Saran dan masukan dari Miss sangat membantu saya saat dibangku perkuliahan. Semoga Miss Intan selalu diberikan keberkahan dan kesehatan.

4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara, terima kasih atas dedikasi yang diberikan dalam mengajar para mahasiswa, Semoga ilmu bermanfaat yang telah diberikan dapat menjadi sebuah ladang pahala yang terus mengalir seumur hidup Bapak dan Ibu.
7. Seluruh Staf Ilmu Administrasi Negara terutama Mba Wulan, terima kasih untuk selalu membantu mengurus berbagai keperluan administrasi dari awal mahasiswa baru hingga saya lulus.
8. UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah 1 Bandar Lampung (Ervin Ferdian, S.H., M.M Irfan Hermayadi, S.E Puspa Indah S.E., M.M serta seluruh pegawai dan staf pthl UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah 1 Bandar Lampung). Terimakasih sudah menerima dan mengajarkan saya selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan selama 40 hari dan membantu mengarahkan saya dalam mencari dan mendapatkan data saat penyusunan skripsi hingga selesai. Pengembangan dan Informasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapatkan balasan lebih baik.
9. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (Syaifullah Noer, S.I.P., M.P.A. Ricki Indra S, S.Kom serta seluruh pegawai di Bidang Pajak 1 dan Bidang Pengembangan dan Informasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung) terimakasih sudah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian saya di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan memberikan data serta informasi sehingga membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini hingga selesai. Semoga kebaikan Bapak dan Ibu mendapatkan balasan lebih baik
10. Dan masyarakat/wajib pajak terimakasih telah membantu saya dalam memperoleh data dan informasi untuk skripsi ini hingga dapat selesai pada waktunya.
11. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda Iskandar. ayah tidak melanjutkan pendidikannya hingga gelar sarjana, tetapi ayah mampu mengajar penulis,

memberikan kegembiraan dan inspirasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menuntaskan pendidikannya hingga gelar sarjana..

12. Pintu surgaku, ibunda Nurhayun. terimakasih untuk segala bentuk dukungan, doa dan semangat selama ini, terimakasih untuk semua nasihat walaupun terkadang perbedaan jalan pikiran dan komunikasi tidak baik, terimakasih untuk kesabaran dan kebesaran hati mama selama ini.
13. Keempat saudara sedarahku, Yosi Eka Putri, Reni Oktaviani, Anggun Prasinta dan Davien Ziham Habibie. Terimakasih telah membantu proses penulis menjalani pendidikan selama ini, terimakasih untuk doa dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.
14. Bapak Abadi dan Ibu Enni Abadi, keluarga keduaku yang sudah aku anggap sebagai orangtuaku, terimakasih untuk doa, dukungan dan bantuannya selama perkuliah hingga selesai, semoga kebaikan bapak dan ibu mendapatkan balasan yang lebih baik.
15. Muhammad Fakhri Aulia, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju, menjadi teman bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah dan dukungan terbaik dalam menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih atas waktu, dan doa yang dilangitkan, dan semua hal baik yang diberi kepada penulis selama ini.
16. Sahabat yang sudah seperti keluarga, Sindy Oktavia, Doi Marza Guntala, Destya Wulandari, Lutvia Martilanda, Mega Taris Anggraini, Zandra Azelia, yang telah menemani dan kebersamai selama menjalani kehidupan dan perkuliahan, terimakasih untuk doa dan kebaikan, semoga kesuksesan bersama kita semua
17. Seluruh keluarga besar Andalusia (Angkatan 20 Ilmu Administrasi Negara), yang telah kebersamai selama masa perkuliahan.
18. Seluruh pihak yang membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
19. Terimakasih keluargaku tercinta.

Akhir kata, penyusun memohon maaf atas segala kekurangan dan cacat dalam penyusunan proposal ini, karena penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh

dari kesempurnaan. Penyusun sangat mengharapkan masukan, saran, dan rekomendasi agar karya tulis ini menjadi lebih baik lagi. Penyusun percaya bahwa Allah SWT senantiasa memberikan nikmat kepada Bapak/Ibu dan idealnya proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 21 Juli 2023

Penulis

Klarisa Aryani
NPM. 1816041054

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN.....	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10

2.2	Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.1	Kebijakan Publik Menurut Dunn (1994).....	13
2.2.2	Urgensi Pentingnya Implementasi Kebijakan Publik	13
2.2.3	Proses Implementasi Kebijakan	17
2.2.4	Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan	20
2.3	Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	27
2.3.1	Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2.3.2	Penyelenggara Pelayanan Publik	28
2.4	Tinjauan Tentang Pajak.....	30
2.4.1	Pengertian Pajak.....	30
2.4.2	Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungut	31
2.4.3	Pajak Kendaraan Bermotor	32
2.5	Tinjauan Pustaka Tentang Sistem Manunggal Satu Atap.....	33
2.6	Tinjauan Tentang E-Samsat.....	34
2.7	Kerangka Pikir	35
III.	METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2	Fokus Penelitian.....	39
3.3	Lokasi Penelitian	41
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data	45
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	47
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Lampung.....	50

4.2	Mekanisme Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis Elektronik (E-Salam).....	64
4.3	Hasil Penelitian.....	68
4.3.1	Budgeting	68
4.3.2	Sosialisasi Kebijakan	69
4.3.3	Monitoring.....	71
4.3.4	Elemen Program E-Salam	73
4.3.5	Elemen Pelaksana E-Salam.....	81
4.3.6	Elemen Kelompok Sasaran E-Salam	83
4.4	Pembahasanm Penelitian.....	87
4.4.1	Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis Elektronik (E-Salam) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	87
4.4.2	Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis Elektronik E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	95
V.	SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1	Simpulan.....	100
5.2	Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Informan Terkait Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-Samsat dengan Lampung.....	43
Tabel 3. 2 Dokumen Yang DiPeroleh Peneliti	44
Tabel 4. 1 Daftar Pegawai Bidang Pajak	59
Tabel 4. 2 Daftar Pegawai Bidang PIP	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Kepemilikan Kendaraan di Provinsi Lampung Tahun 2019- 2021	5
Gambar 2. 1 Perubahan Kondisi Kelompok Sasaran Tujuan Implementasi	18
Gambar 2. 2 Model Implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn.....	22
Gambar 2. 3 Model Kesesuaian Teori David C. Korten	23
Gambar 2. 4 Kerangka Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	52
Gambar 4. 2 Cara Penggunaan Aplikasi dan Fitur Pembayaran PKB Elektronik Samsat Lampung (E-salam).....	67
Gambar 4. 3 Pelaksanaan Sosialisasi Kebijakan E-Salam	71
Gambar 4. 4 Web Monitoring Bapenda Terhadap Aplikasi E-Salam	72
Gambar 4. 5 Sosialisasi Kebijakan E-Salam	78
Gambar 4. 6 Realisasi Pengguna dan Penerimaan E-Salam, E-Samdes, dan E-Signal Januari-September 2022.....	85

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memahami arti penting Pelayanan publik dapat digambarkan sebagai pemenuhan kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi, mengikuti peraturan dan protokol yang telah ditetapkan. Negara berfungsi sebagai penyedia layanan kepada masyarakat. Negara tidak berkewajiban untuk melayani diri mereka sendiri, tetapi melayani masyarakat dan menciptakan kondisi bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan kreativitas mereka untuk mencapai tujuan bersama. (Rasyid. 2000). Pelayanan masyarakat meningkatkan standar pelayanan merupakan upaya yang disengaja untuk meningkatkan kapasitas sosial-ekonomi masyarakat dan mendapatkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang selama ini goyah. Birokrasi publik mengacu pada sistem administrasi yang ada di dalam organisasi pemerintah. memiliki tugas dan tanggung jawab yang nyata untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas kepada masyarakat. Masyarakat semakin kritis dan terdorong untuk mengawasi tindakan pemerintahnya. Pelayanan publik merupakan persoalan yang sangat strategis dan penting sebab merupakan wadah bertemunya antara pemerintah dengan warga negara, yakni warga negara bersedia membayar pajak dan menyerahkan kepercayaan dalam bentuk otorisasi bagi pemerintah untuk memanfaatkan pajak tersebut, hal ini guna memenuhi keperluannya untuk menjamin kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan waktu yang tepat seperti pelayanan pajak kepada masyarakat..

Dalam konteks ini, pajak menjadi salah satu pemasukan penting bagi pemerintah Indonesia yang dapat membantu meningkatkan kesejahteraan rakyat. Pengenaan pajak dilakukan terhadap individu yang merupakan penduduk negara dan merupakan suatu tanggung jawab yang harus dipenuhi

dengan cara yang dapat diawasi. Pentingnya peran pajak daerah dalam meningkatkan pendapatan daerah tidak dapat diabaikan. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah provinsi dan kabupaten/kota diatur dalam hukum No. n Pada tahun 2009, disahkanlah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang mengatur mengenai jenis-jenis pajak yang diterapkan di Indonesia. Pasal 1 ayat (10) dari undang-undang ini menjelaskan bahwa pajak daerah dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Pajak Daerah adalah kewajiban membayar yang harus dipenuhi oleh individu atau perusahaan kepada pemerintah daerah sesuai dengan hukum tertentu. Hal ini dilakukan tanpa harapan untuk mendapatkan imbalan langsung dan tujuannya adalah untuk mendorong kemakmuran penduduk di daerah tersebut.

Dalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) dan (2) menjelaskan beberapa jenis pajak daerah sebagai berikut:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d. Pajak Air Permukaan; dan
 - e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak Kabupaten/kota terdiri atas:
 - a. Pajak Hotel;
 - b. Pajak Restoran;
 - c. Pajak Hiburan;
 - d. Pajak Reklame;
 - e. Pajak Penerangan Jalan;

- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- g. Pajak Parkir;
- h. Pajak Air Tanah;
- i. Pajak Sarang Burung Walet;
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Tak bisa menafikan bahwa fakta dan dinamika pertambahan jumlah kendaraan yang pesat meningkatkan aktivitas dan mobilitas penduduk di kawasan tersebut. Masyarakat yang tinggal di daerah kabupaten atau perkotaan yang semakin terpapar dengan jumlah kendaraan yang terus meningkat. Hal ini merupakan faktor mendasar yang menyebabkan peningkatan lalu lintas jalan raya sehingga menyebabkan kemacetan. Peningkatan jumlah kendaraan ini tentunya akan mempengaruhi meningkatnya arus lalu lintas di daerah urban, terutama pada lalu lintas jalan raya., sehingga apabila hal tersebut terwujud akan berdampak serius pada kawasan tersebut dan menimbulkan ketidakteraturan dan kepadatan serta menghambat pergerakan manusia.

Pertumbuhan banyaknya jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Lampung bisa menjadi kesempatan untuk pemerintah daerah dalam meningkatkan penerimaan pajak daerah. Semakin banyak kendaraan bermotor yang terdaftar dan dapat didaftarkan, maka semakin banyak pendapatan yang dihasilkan. Peningkatan jumlah kendaraan di suatu kawasan tentunya menjadi tantangan bagi kawasan itu sendiri untuk memahami solusi dan peluang dari berbagai sisi untuk meningkatkan jumlah kendaraan dan mobilitas masyarakat di kawasan tersebut. Jumlah kendaraan di wilayah ini, khususnya di provinsi Lampung, terus meningkat setiap tahunnya, baik kendaraan roda dua maupun roda empat, bahkan lebih. Fenomena ini berkaitan erat dengan pergerakan penduduk kota yang terus meningkat, yang mendorong peningkatan jumlah kendaraan bermotor secara signifikan. di Lampung.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan di Lampung dari kurun waktu 3 tahun pada 2019 hingga 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun

Kabupaten/ Kota Regency/ Municipality	Tahun Year	Mobil Penumpang Passenger Card	Bus Buses	Truk Trucks	Sepeda Motor Motorcycles	Ransus special vehicle	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Pesisir Barat	2019
	2020
	2021
Kota Bandar Lampung	2019	129 421	2 555	61 005	730 946	...	923 927
	2020	134 568	2 627	62 277	746 148	403	946 023
	2021	141 054	2 647	63 777	765 863	425	973 766
Kota Metro	2019	8 979	76	4 384	77 230	...	90 669
	2020	10 563	82	4 866	84 653	22	100 186
	2021	11 444	85	5 076	87 665	22	104 292
Lampung	2019	249 693	4 775	166 380	3 129 433	...	3 550 281
	2020	261 815	4 875	170 719	3 200 557	933	3 638 899
	2021	278 927	4 914	176 769	3 304 465	1 072	3 766 147

Kabupaten/Kota Regency/ Municipality	Tahun Year	Mobil Penumpang Passenger Card	Bus Buses	Truk Trucks	Sepeda Motor Motorcycles	Ransus special vehicle	Jumlah Total
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Lampung Barat	2019	4 351	33	4 395	107 324	...	116 103
	2020	4 715	38	4 585	110 592	54	119 984
	2021	5 157	39	4 928	114 773	58	124 955
Tanggamus	2019	10 929	32	8 198	255 780	...	274 939
	2020	5 324	21	3 938	160 014	55	169 352
	2021	5 803	21	4 217	165 074	110	175 225
Lampung Selatan	2019	22 259	606	22 489	426 391	...	471 745
	2020	23 335	616	22 922	436 586	71	483 530
	2021	24 957	617	23 545	452 055	72	501 246
Lampung Timur	2019	12 415	29	9 606	335 548	...	357 598
	2020	13 427	32	10 169	345 053	50	368 731
	2021	14 869	35	10 850	358 164	66	383 984
Lampung Tengah	2019	25 687	766	24 580	532 609	...	583 642
	2020	26 809	766	25 086	542 962	73	595 696
	2021	28 657	772	25 796	559 109	74	614 408
Lampung Utara	2019	15 255	556	13 672	168 135	...	197 618
	2020	15 896	557	13 924	171 115	34	201 526
	2021	16 848	556	14 230	176 392	37	208 063

Way Kanan	2019	4 221	24	4 594	113 092	...	121 931
	2020	4 446	25	4 776	114 870	21	124 138
	2021	4 982	26	5 038	117 759	22	127 827
Tulangbawang	2019	7 777	32	7 773	240 657	...	256 239
	2020	5 002	22	5 072	178 557	53	188 706
	2021	5 616	24	5 487	182 951	71	194 149
Pesawaran	2019	5 853	52	3 538	94 135	...	103 308
	2020	6 098	55	3 660	97 849	38	107 700
	2021	6 586	55	3 873	103 333	47	113 894
Pringsewu	2019
	2020	6 352	14	4 610	102 954	30	113 960
	2021	6 947	15	4 836	107 671	30	119 499
Mesuji	2019	1 833	9	1 821	42 720	...	46 383
	2020	2 013	9	1 903	43 890	10	47 825
	2021	2 375	9	2 046	44 719	19	49 168
Tulang Bawang Barat	2019
	2020	3 267	11	2 931	65 314	19	71 542
	2021	3 632	13	3 070	68 937	19	75 671

Sumber : Website Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2021

Gambar 1. 1 Kepemilikan Kendaraan di Provinsi Lampung Tahun 2019- 2021

Gambar 1.1 menggambarkan pentingnya pertumbuhan kepemilikan sepeda motor khususnya yang meningkat setiap tahunnya. Ada banyak jenis sepeda motor. Sehingga peningkatan ini menjadi tantangan tersendiri, karena kepemilikan kendaraan dan kepadatan lalu lintas yang semakin meningkat di Lampung tentunya hal ini menjadi kesempatan bagi pemerintah untuk menaikkan pemasukan pajak, dikarenakan peran teknologi yang semakin pesat dalam penggunaannya saat ini. memotong waktu pelayanan publik masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu repot membayar pajak. kebijakan yang berbeda sehingga masalah yang berbeda dapat diselesaikan. Kebijakan yang relevan mengacu pada solusi yang dibuat oleh pemerintah daerah, yang terdiri dari berbagai peraturan, prosedur, atau tindakan lain yang dirancang untuk mengatasi masalah yang ada. Selain itu, penting untuk melaksanakan kebijakan tersebut dengan tepat untuk memastikan keefektifan maksimumnya dalam mengatasi berbagai masalah regional.

Maka dari itu, guna terpenuhinya tuntutan masyarakat, muncul pula fenomena di masyarakat yaitu percepatan pelayanan publik dan pelaksanaan

amanat konstitusi agar pelayanan yang lebih tanggap dan tepat sasaran dapat terselenggara dengan lebih baik. Mewujudkan keinginan masyarakat dan kepuasan pelanggan. Kebijakan tersebut berupa unit layanan yang harapannya bisa menjawab tantangan fenomena yang terjadi masyarakat dan sudah berlangsung lama di kantor Samsat bersama. Semua pelayanan dan inovasi dilakukan dengan tetap berupaya memenuhi standar pelayanan prima dan bertujuan untuk memberikan kepuasan wajib pajak. Jika wajib pajak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, diharapkan kesadaran pajak warga akan meningkat. Hal ini tentunya berdampak pada realisasi peningkatan pendapatan utama di kabupaten-kabupaten Provinsi Lampung. Percaloan oleh oknum pejabat dan non-pejabat terkenal meluas, dan permasalahannya disebabkan oleh ketidakpastian biaya dan lama layanan. Kedua, melalui perkembangan revolusioner era digital, tuntutan publik akan transparansi, akuntabilitas, dan akuntabilitas publik semakin menguat, yang digunakan secara strategis oleh pemerintah daerah. Apalagi jumlah kendaraan bermotor yang banyak, mengakibatkan proses pembayaran pajak yang lama (antrian panjang) saat membayar pajak.

Bersumber dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama samsat. Serta mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perubahan Perda 2 Tahun 2011. Dan juga Peraturan Gubernur Nomor 40 dan 41 tentang Petunjuk Pelaksanaan PKB dan BBNKB.

Maka dari itu, untuk menjawab tantangan fenomena di atas, inovasi yang dilakukan oleh Kantor Pajak Daerah Provinsi Lampung berupa E-Samsat yang disebut E-Salam. E-Salam adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan melalui ATM Bank Lampung yang

hanya melayani verifikasi tahunan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pembayaran pajak kendaraan bermotor selama 1 tahun berturut-turut. Dengan adanya Samsat salam elektronik digital semakin memudahkan masyarakat karena wajib pajak melakukan pembayaran langsung menggunakan ATM Bank Lampung. E-Salam merupakan salah satu unit di bawah struktur organisasi Bapenda Lampung, didirikan karena adanya ketidakpastian biaya dan waktu pelayanan, meningkatnya tuntutan publik akan transparansi, akuntabilitas dan pelayanan publik, serta memiliki pengalaman pengelolaan informasi dan penerapan pendapatan. Sebagaimana dijelaskan oleh Wiwiet Hertiarani (2015), akuntabilitas dicapai melalui perkembangan revolusioner di era digital.

E-Samsat atau E-Salam Ini adalah hal baru yang sangat praktis bagi mereka yang sangat sibuk. Sebelum adanya E-Salam, untuk memperpanjang STNK, seseorang dapat menghabiskan banyak waktu untuk mengantri berjam-jam di kantor Samsat., jika dahulu pemilik kendaraan harus mengurus pembayaran pajak dan sebagainya di kantor Samsat, kini prosedur sudah bisa dilakukan secara online melalui system digital E-Samsat atau E-Salam, program ini juga merupakan upaya mendukung Gerakan Nasional Non Tunai untuk meningkatkan layanan pada masyarakat lampung. berlandas data yg dihimpun, diketahui latar belakang didirikannya E-Salam atau E-Samsat ialah Peraturan Presiden angka lima Tahun 2015 wacana Penyelenggaraan Sistem Administrasi bersatu Satu Atap (SAMSAT) kendaraan Bermotor.

Irfan Hermayadi, Kepala Seksi Penagihan dan Penerimaan UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah 1 Bandar Lampung menjelaskan realisasi kebijakan E-Samsat atau E-Salam di Provinsi Lampung yang diperoleh sangat kecil dan hanya 1% dari penerimaan pajak. Masyarakat masih tidak memahami dan permasalahan utamanya adalah mengapa E-Samsat masih mengharuskan masyarakat untuk tetap kembali ke kantor Samsat padahal tujuan utama dari E-Samsat selain memangkas waktu adalah memudahkan masyarakat tetapi pada fakta di lapangan E-Samsat

tidak berjalan sebagaimana mestinya, penggunaan E-Samsat terkesan bekerja dua kali, serta kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan E-Samsat dan terus dilakukannya pembenahan dan tahap penyempurnaan kepada masyarakat juga menjadi permasalahan dalam pelaksanaan kebijakan E-samsat atau E-Salam di Provinsi Lampung.

Maka berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, *“Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-Samsat (Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)”*

1.2 Rumusan Masalah

masalah penelitian ini mengenai Implementasi kebijakan dan akibat atau timbal kembali pelaksanaan Kebijakan E-Samsat di Lampung. buat memudahkan penelitian ini, maka peneliti menyajikan pada bentuk pertanyaan antara lain:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Lampung?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam pencapaian Implementasi Kebijakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Lampung dan menganalisis dan mendeskripsikan hambatan yang dapat menjadi faktor-faktor dalam pencapaian Implementasi Kebijakan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari kegunaan secara praktis dan teoritis, yaitu:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan dijadikan sebagai referensi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara khususnya mengenai analisis Implementasi Kebijakan.
2. Secara praktik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan masukan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik dimasa sekarang dan masa yang akan datang dan Sebagai bahan pertimbangan untuk mewujudkan dan mensukseskan pelayanan publik menuju *Good Governance*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya ini menjadi salah satu referensi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori dalam mengkaji penelitian yang dilakukan, serta menghindari terjadinya *plagiarisme* dengan penelitian lainnya. Untuk mendukung penelaahan yang lebih mendetail, peneliti menggunakan beberapa penelitian yang menjadi referensi yang relevan dalam memperkaya kajian pada penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang terdiri dari skripsi dan jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
1.	M. Fachri Zilda, Darto Miradhia & Ramadhan Pancasila wan (2022)	Implementasi Program E-Samsat di Jawa Barat	Secara keseluruhan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan mengevaluasi implementasi dan analisis program E-Samsat di Provinsi Jawa Barat. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat, banyak upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Samsat dan Bapenda telah melakukan langkah-langkah dengan E-Samsat yang lebih responsif dan fokus pada kepuasan pelanggan. Para pihak mampu mengatasi berbagai masalah dan	Persamaan penelitian terletak pada subjek penelitian yakni kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui penerapan E- Samsat yang sudah diterapkan, namun fokus dan lokus penelitian berbeda. Penelitian ini menganalisis Implementasi Program E- Samsat di Jawa Barat. Sedangkan dalam penelitian penulis, penelitian mengenai Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Lampung

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
			kendala yang dihadapi dengan baik dan bijak.	
2.	Rian Bahtiar (2018)	Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat	<p>Dalam penelitian ini menjelaskan mengenai implementasi kebijakan E-Samsat adalah layanan online yang disediakan oleh pemerintah untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara elektronik. Untuk mendapatkan pemahaman tentang penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat, informasi tersebut dicari untuk mengetahui hal-hal yang mungkin menghambat pelaksanaan kebijakan ini. Selain itu, solusi juga ditemukan untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul dalam implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat. Bukti penelitian menunjukkan bahwa penerapan kebijakan masih belum berjalan dengan sempurna dan efisien.</p>	<p>Persamaan Penelitian yang dilakukan oleh Rian Bahtiar terletak pada objek penelitian yang membahas tentang Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat Sehingga mampu memberikan sumbangsih ide bagi peneliti dalam menganalisis dan mendeskripsikan suatu permasalahan. Perbedaan nya pada lokasi penelitian yang dilakukan peneliti di Provinsi Lampung sedangkan peneliti sebelumnya di Jawa Barat.</p>

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Relevansi Penelitian
3.	Nandika Oktavianto, Nurul Afifah & Veronika Sari Den Ka (2021)	Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	Hasil penelitian Dalam penelitian ini, efektivitas penerimaan E-Samsat sebagai cara pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Wilayah Makassar ditunjukkan. Data kuantitatif adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. paragraf ini menggunakan metode persentase untuk menganalisis data penelitian mengenai efektivitas E-Samsat sebelum dan setelah diterapkannya sistem tersebut. Jika terdapat peningkatan setelah penerapan E-Samsat, hal ini menunjukkan bahwa E-Samsat sebagai metode pembayaran PKB adalah cukup efektif. Meskipun demikian, tingkat efektivitas ini belum mencapai Semua anggota sepakat dengan keputusan tersebut, namun dibanding tim mengalami kenaikan sebelumnya. Penggunaan E-Samsat yang lebih modern dan inovatif telah diterapkan.	Hasil penelitian terdahulu Nandika Oktavianto, Nurul Afifah & Veronika Sari Den Ka dapat menjadi acuan dan referensi bagi peneliti untuk mendeskripsikan kesamaan mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Samsat yang menjalankan program Program E-Samsat pada saat sebelum dan sesudah penerapan E-Samsat.

Sumber : Diolah Oleh Peneliti dari Thesis dan Jurnal, 2022

sesuai perbandingan ketiga penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada disparitas penelitian yang akan dibahas pada penelitian ini, penelitian ini mempunyai judul “Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak tunggangan Berbasis elektronika (E-Samsat) pada Provinsi Lampung”. Adapun tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis dan menggambarkan Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak tunggangan Berbasis

elektronik (E-Samsat) pada Provinsi Lampung serta faktor-faktor yg menghipnotis dan Mengganggu dalam pencapaian Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak kendaraan Berbasis elektro (E-Samsat).

2.2 Tinjauan Tentang Implementasi Kebijakan Publik

2.2.1 Kebijakan Publik Menurut Dunn (1994)

Negara sebagai organisasi publik mempunyai tujuan (goal) yang harus diselesaikan, negara juga mempunyai berbagai permasalahan yang harus diatasi, mengurangi, dan mencegah, masalah tersebut bisa berasal dari masyarakat itu sendiri, bisa juga berasal sebagai dampak negative dari kebijakan yang diambil pemerintah. Masalah yang harus diatasi oleh pemerintah adalah masalah publik, yaitu nilai, kebutuhan atau peluang yang tak terwujud yang bisa diidentifikasi tetapi hanya mungkin dicapai lewat tindakan publik.

Karakteristik masalah publik yang harus diatasi selain bersifat interdependensi juga bersifat dinamis, sehingga pemecahannya memerlukan pendekatan holistic, yaitu pendekatan yang memandang masalah sebagai bagian dari keseluruhan yang tidak dapat diukur atau diukur sendirian, dengan demikian, karena masalah-masalah publik tidak bisa diatasi secara perorangan dan disamping itu dikehendaki pemecahan secara efektif dan efisien, maka mensyaratkan adanya proses perumusan masalah dan penetapan kebijakan. Hal ini didasarkan pada kebijakan publik yang ditetapkan dan diimplementasikan maka dampak positifnya akan dirasakan oleh publik secara luas, termasuk oleh pembuat kebijakan itu sendiri.

2.2.2 Urgensi Pentingnya Implementasi Kebijakan Publik

Alasan mengapa implementasi kebijakan mengacu pada pandangan para pakar bahwa setiap kebijakan yang telah dibuat harus diimplementasikan. Oleh karena alasan itu, implementasi kebijakan yang diperlukan karena berbagai atau perspektif. Berdasarkan perspektif masalah kebijakan, kondisi yang diperkenalkan oleh Edward III (1984), implementasi kebijakan yang diperlukan karena masalah kebijakan yang perlu diatasi dan dipecahkan.

Edwards III menyebutkan empat kriteria penting dalam implementasi kebijakan, yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana dan struktur organisasi.

Menurut T.B. Smith dalam Nakamura dan Smallwood (1980), mengakui bahwa ketika kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan. Jika divisualisasikan akan terlihat bahwa suatu kebijakan memiliki tujuan yang jelas sebagai wujud orientasi kebijakan. Tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan di biayai. Program dilaksanakan sesuai dengan rencana. Implementasi kebijakan atau program secara garis besar dipengaruhi oleh isi kebijakan dan implementasi konteks, keseluruhan implementasi kebijakan dievaluasi dengan cara mengukur luaran program kebijakan tujuan. Program luaran dilihat dari dampaknya terhadap sasaran yang dituju baik individu dan kelompok maupun masyarakat. Luaran implementasi kebijakan adalah perubahan dan diterimanya perubahan oleh kelompok sasaran.

Alasan lain yang mendasari perlunya implementasi kebijakan dapat diimplementasikan dari pernyataan Grindle (1980) dan Quade (1984) yang mengharapkan agar dapat ditunjukkan dan sinergi tiga variabel yang mendukung implementasi kebijakan, yakni hubungan segi variabel kebijakan, organisasi, implementasi dan lingkungan kebijakan. Harapan itu perlu diwujudkan agar kebijakan yang tepat masyarakat dapat memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Selanjutnya, Setelah kebijakan yang diinginkan telah dipilih, organisasi pelaksana perlu menyediakan wadah untuk kebijakan tersebut. Hal ini dikarenakan organisasi memiliki kewenangan dan sumber daya yang beragam yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan atau program tersebut. Dalam keadaan dan kondisi kebijakan yang diperlukan untuk menyebabkan dampak, entah dampaknya positif atau negatif.

Karena alasan ini, diasumsikan bahwa jika suatu kebijakan mendapat respon

positif dari lingkungan, maka akan mendapatkan dukungan yang positif pula, sehingga lingkungan memiliki pengaruh terhadap pelaksanaan kebijakan. Apabila suasana lingkungan cenderung memiliki pandangan yang negatif, konflik sikap mungkin terjadi dan menyebabkan kegagalan dalam proses implementasi. Penting untuk mencatat bahwa kebijakan harus memperhatikan ketiga aspek ini, karena kebijakan yang ditentukan berdasarkan kriteria juga akan memiliki dampak langsung terhadap masyarakat..

Diperlukan implementasi kebijakan untuk mengamati ketaatan kelompok. Sasaran dari kebijakan ini adalah objek atau tujuan yang ingin dicapai melalui implementasi kebijakan tersebut. Karena itu, jika kita melihat dari sudut pandang tindakan, kepatuhan dari kelompok yang menjadi target merupakan hal yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan kebijakan. Pemikiran ini sejalan dengan pandangan Ripley dan Franklin (1986) bahwa untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, merupakan suatu keharusan untuk mempertimbangkan tiga aspek utama.:

1. Level ketaatan birokrasi terhadap birokrasi di atasnya atau level birokrasi sebagaimana diatur dalam undang-undang.
2. Adanya jadwal yang lancar dan tidak adanya masalah..
3. Pelaksana dan dampak (manfaat) yang dikehendaki dari semua program yang terarah.

Bertujuan untuk menjalankan kebijakan atau program dengan sukses, implementasi kebijakan menjadi penting karena pada tahap ini dibutuhkan keselarasan antara berbagai faktor yang mempengaruhinya..

Argumen yang dibuat oleh Korten dan Syahrir (1980) menyatakan bahwa efektivitas suatu kebijakan atau program bergantung pada seberapa baik kebijakan atau program tersebut sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik penerima manfaat, serta kemampuan dan kesesuaian organisasi pelaksana. Hal ini juga menekankan pentingnya memastikan sinergi antara kelompok

penerima manfaat dan program organisasi untuk mencapai hasil yang sukses. Lebih jauh lagi, kebutuhan implementasi kebijakan muncul dari kebutuhan untuk memahami keterkaitan antara implementasi kebijakan dengan berbagai elemen lainnya. Pada saat yang sama, ini menunjukkan asumsi teoritis Grindle (1980) Van Meter dan Van Horn bahwa ada variabel independen yang terkait dan terkait antara kebijakan dan kinerja. Variabel yang keduanya berhubungan adalah:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan.
2. Sumber kebijakan.
3. Ciri atau sifat badan / instansi pelaksana.
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan komunikasi kegiatan yang dilaksanakan.
5. Sikap pelaksana.
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik.

Menurut Quade (1984), latar belakang perlunya penerapan kebijakan ialah guna memperlihatkan bukti bahwa penerapan kebijakan melibatkan aksi, interaksi dan reaksi para pelaksana kebijakan. Quade (1984) berpendapat proses implementasi kebijakan yang ideal melibatkan insi dan reaksi organisasi pelaksana, kelompok sasaran, dan faktor lingkungan yang dikendalikan melalui negosiasi atau transaksi. Transaksi ini memberikan umpan balik yang dapat digunakan oleh pembuat keputusan sebagai masukan untuk membentuk kebijakan selanjutnya. Quade (1984) menunjukkan bahwa terdapat variabel empati yang harus diperhatikan dalam menganalisis implementasi kebijakan publik, yaitu.:

1. Kebijakan yang diimpikan, nyaitu pola interaskasi yang diimpikan agar orang tidak menetapkan kebijakan berusah untuk mewujudkan;
2. Kelompok target, dapat mempengaruhi pola insinksi baru

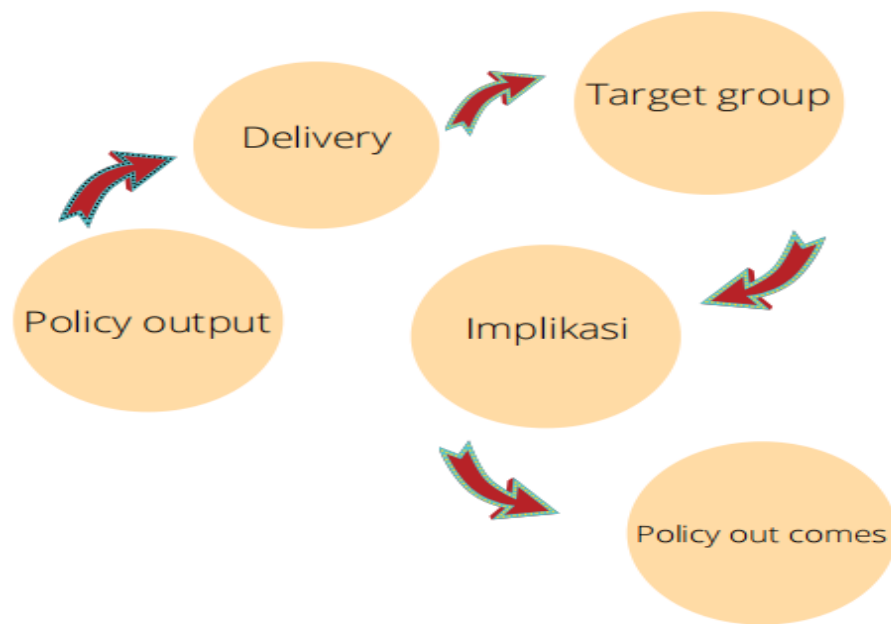
adalah kebijakan dan subyek yang tidak harus berut untuk menuh kebutuhannya;

3. Organisasi yang melakukan tindakan biasanya merupakan satu anggota birokrasi pemerintah yang sangat tertarik untuk menerapkan undang-undang.
4. 4. Faktor lingkungan: komponen sistem lingkungan yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan.

Para ahli dan pengamat kebijakan lainnya juga menyampaikan urgensi implementasi kebijakan, namun pandangan dan latar belakang mereka sepakat bahwa implementasi kebijakan hanyalah salah satu sisi dari mata uang bergerak (Akib, 2010).

2.2.3 Proses Implementasi Kebijakan

Proses implementasi sebagai pengelolaan hukum dengan mengerahkan semua sumber daya yang ada, agar kebijakan yang mampu mencapai dan mewujudkan pernyataan. Berbagai fakta menunjukkan bahwa, implementasi implementasi proses yang kompleks dan panjang. Kebijakan ditetapkan dan memiliki payung hukum yang sah. Setelah itu tahapan Proses implementasi sendiri bermula sejak implementasi akan dimulai dengan kegiatan yang dikelola peraturan, mulai dari membentuk organisasi, mengerahkan orang, sumber daya, teknologi, penetapan sistem, agar tujuan yang ditetapkan dapat dicapai. Bagi penulis, implementasi sebagai kebijakan (untuk menyampaikan keluaran kebijakan) Tujuan kebijakan dicapai melalui tindakan-tindakan para pelaksana dalam kelompok sasaran ketika mereka melaksanakan keluaran kebijakan. Tujuan kebijakan diperkirakan akan muncul ketika tindakan kebijakan berhasil diterima dan digunakan oleh khalayak sasaran, sehingga menghasilkan pencapaian hasil kebijakan yang diinginkan dari waktu ke waktu.



Gambar 2. 1 Perubahan Kondisi Kelompok Sasaran Tujuan Implementasi

Sumber: Tresiana dan Duadji (2019)

Dikutip dalam Tresiana dan Duadji (2019), tahapan implementasi sebagai "Proses" dikatakan sebagai jembatan cita-cita yang penelitian telah dilakukan terhadap dokumen-dokumen kebijakan. Sementara itu, realitas dunia nyata adalah dunia di mana masyarakat, sebagai tujuan utama politik, dihadapkan pada masalah yang beragam baik, sosial, ekonomi, dan politik. Implementasi dianggap sebagai jembatan karena melewati tahapan "mekanisme transmisi", yaitu ketika terdapat perbedaan hasil kebijakan antara dunia konseptual dan dunia nyata. Konsep input politik dialihkan kepada kelompok sasaran dengan gambaran proses pelaksanaannya, diawali dengan penjelasan sebagai berikut: bahwa kebijakan politik dicapai untuk mencapai misi, untuk mencapai tujuan dan sasaran yang dirumuskan untuk mencapainya, input politik adalah . diperlukan, salah satunya adalah masukan anggaran berupa anggaran pemerintah yang menjadi kebijakan produksi politik. Ini adalah instrumen politik untuk realisasi tujuan yang ditetapkan.

Untuk kelancaran implementasi, informasi harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran sebelum kebijakan dikomunikasikan kepada kelompok

sasaran, baik dalam bentuk sosialisasi maupun konsultasi publik.:

1. Penjelasan lengkap tentang tujuan kebijakan
2. Manfaat dan keuntungan bagi kelompok
3. Pemangku kepentingan yang terlibat kebijakan / program

Setelah proses sosialisasi/konsultasi publik dilakukan langkah-langkah implementasi yaitu. kegiatan yang mengkomunikasikan hasil kebijakan kepada kelompok sasaran. Ini telah banyak diterapkan sebagai implementasi kebijakan oleh Tresiana dan Duadji (2019).

Tujuan kegiatan penyampaian adalah untuk membawa keluaran politik kepada kelompok sasaran, yang pelaksanaannya dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, misalnya produksi jasa atau pemberian bantuan (misalnya kompor gas, traktor, mesin jahit). , penelitian dan pemeliharaan). Dengan demikian, operasi pengiriman yang sukses, kriteria layanan, hibah dukungan dan kriteria normal lainnya diterima atau diterima;

1. Tepat waktu kelompok sasaran.
2. Tepat kuantitas.
3. Tepat kualitas.
4. Tepat sasaran.

Ketika hasil dari kebijakan tersebut diterima kepada kelompok sasaran, selanjutnya kebijakan tersebut dianggap sudah memunculkan dampak atau hasil awal, yaitu Pengaruh langsung yang diterima oleh kelompok sasaran dengan adanya aktivitas yang akan disampaikan. Misalnya, kebijakan pemerintah memberikan bantuan traktor tangan/riset, maka policy effect terjadi setelah diterimanya traktor/riset tersebut. Kualitas efek kebijakan yang baik adalah ketika semua kelompok sasaran yang memenuhi persyaratan menerima dana traktor/riset, sehingga efek kebijakan yang positif dinilai dari lingkup kelompok sasaran. Tresiana dan Duadji (2019).

2.2.4 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan

Van Meter dan Van Horn (1975) Mendefinisikan pelaksanaan kebijakan selaku aksi yang diambil oleh perseorangan atau pejabat negara atau privat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. dalam keputusan politik. Kedua paradigma ini mengasumsikan bahwa implementasi kebijakan bersifat searah, berdasarkan kebijakan publik, pelaksana dan efektivitas kebijakan.

Meter dan Horn mengusulkan Model esensial menggabungkan enam faktor yang membuat hubungan antara strategi dan eksekusi. Dalam model ini, variabel terikatnya adalah efisiensi, yang didefinisikan sebagai tingkat pencapaian tujuan dan target kebijakan.

Konsep penting dalam prosedur penegakan, termasuk perubahan, kontrol dan kepatuhan, mempengaruhi implementasi kebijakan. Masalah apa dalam organisasi yang perlu dieksplorasi menggunakan konsep-konsep ini? Seberapa efektif mekanisme kontrol pada setiap tingkat struktur? Topik ini adalah tentang kekuatan terendah dalam organisasi ini. Seberapa penting rasa memiliki setiap orang terhadap organisasi? Ini masalah kepatuhan. Berdasarkan pengertian tersebut, Van Meter dan Van Horn kemudian mencoba membuat suatu tipologi kebijaksanaan:

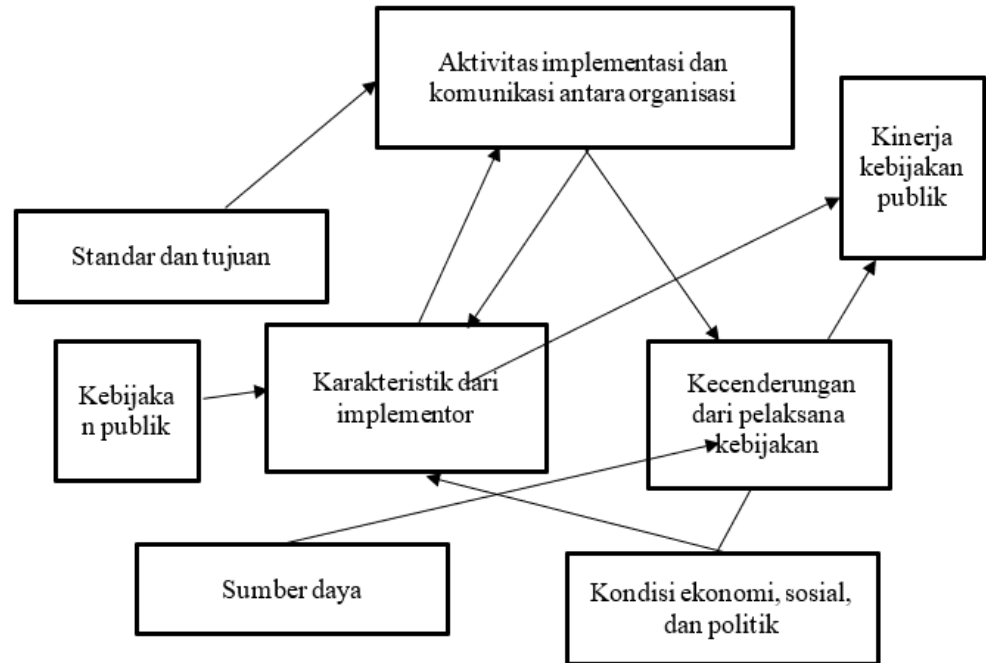
1. Jumlah dari setiap perubahan yang akan dihasilkan dan
2. Tingkat atau cakupan pemahaman tentang tujuan di antara pihak-pihak yang termasuk dalam pegangan penggunaan..

Penerapan kebijakan pada hakekatnya dilakukan dengan sadar guna mencapai nilai yang tinggi, yang disebabkan oleh faktor-faktor selama proses berlangsung. Menurut Wibawa (1994), faktor yang mempengaruhi antara lain:

1. Standar dan tujuan harus dirumuskan secara tepat dan spesifik. Kebijakan seringkali memiliki tujuan yang luas dan tidak jelas, membuat implementasi menjadi sulit.

2. Efektivitas kebijakan merupakan penilaian terhadap pencapaian standar dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sumber daya, dan sumber daya manusia, sumber daya alam dan sumber daya modal.
3. Efektivitas kebijakan lemah jika pemerintah tidak menyediakan sumber daya yang diperlukan. Masalahnya adalah berapa banyak sumber daya minimum yang harus tersedia untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.
4. Komunikasi antar organisasi dan fungsi untuk mengklarifikasi prinsip dan tujuan tidak akan menjamin pencapaian politik tanpa adanya korespondensi. Semua pelaksana harus memahami apa yang dikagumi dari strategi yang menjadi tanggung jawab mereka.. Komunikasi antara atasan dan bawahan berkaitan dengan wewenang dan kepemimpinan.
5. Ciri-ciri birokrasi terapan meliputi ciri, norma dan model hubungan yang memungkinkan. Intinya, organisasi eksekutif harus mempertimbangkan enam variabel, yaitu kemampuan dan jumlah perwakilan yang spesifik, derajat dan tingkat kontrol, bantuan politik, kekuatan otoritatif, penerimaan dan peluang korespondensi, dan hubungan dengan pengambil keputusan.
6. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik tersebut mengacu pada lingkungan sistemik di mana kebijakan berada, yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.
7. Sikap para implementor mempengaruhi seberapa tinggi efektifitas kebijakan mereka yang diekspresikan dalam respon terhadap kebijakan tersebut. Tanggapan implementasi individu ini adalah alasan keberhasilan dan kegagalan proses implementasi.

Model implementasi yang dikemukakan Van Meter and Van Horn dapat dilihat pada gambar berikut.



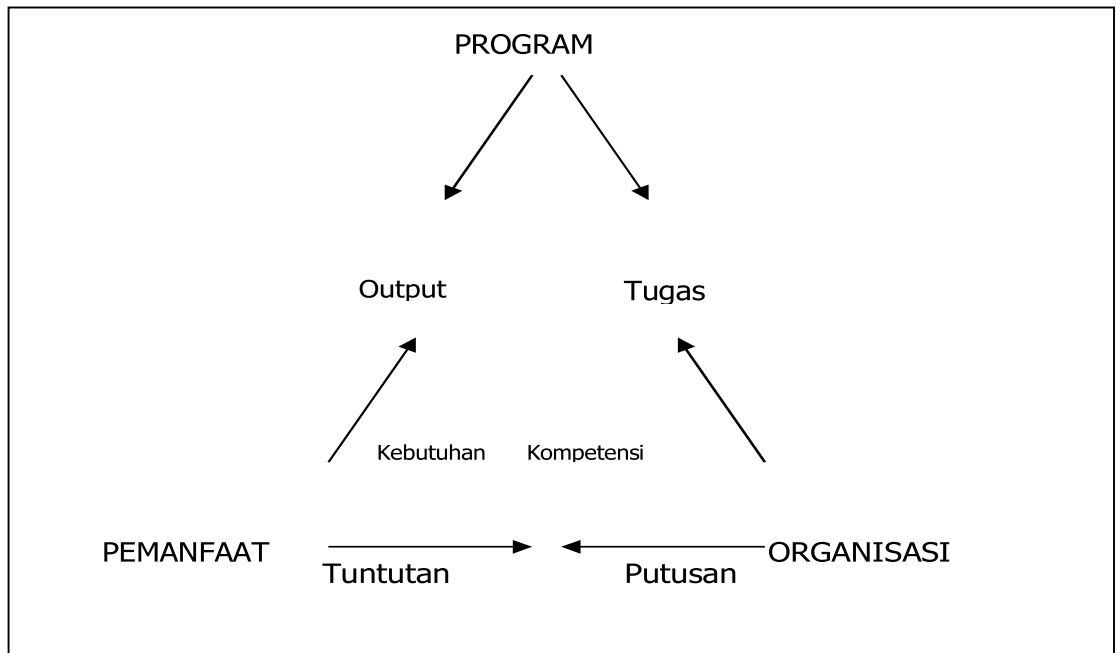
Gambar 2. 2 Model Implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn

Sumber: Nugroho, 2003

Menurut Korten (1980), suatu model pelaksanaan program harus mencakup tiga unsur, yang disebutnya model observasi melalui proses pembelajaran. Korten (1980), model tersebut menitikberatkan pada tiga unsur kesesuaian, yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program.

Korten (1980), menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dieksekusi jika ketiga komponen eksekusi program berikut ini konsisten:

- a. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana
- b. Kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen program
- c. Kesesuaian antara elemen sasaran dengan elemen pelaksana



Gambar 2. 3 Model Kesesuaian Teori David C. Korten

Sumber: Haedar dan Tarigan (2008).

Bersumber model yang dikembangkan oleh Korten (1980), dapat dipahami bahwa pengoperasian program tidak akan sukses seperti yang diharapkan jika ketiga unsur pelaksanaan program tidak sesuai. Ini karena hasil program tidak digunakan atau diotorisasi. Jika organisasi yang mengimplementasikan program tidak memiliki kapasitas untuk melakukan tugas-tugas yang diperlukan dalam program, organisasi tidak dapat mengkomunikasikan hasil program dengan baik. Atau jika persyaratan jika pihak pelaksana program tidak terpenuhi oleh kelompok sasaran, maka mereka tidak akan menerima dampak dari program tersebut. Karenanya, sangat penting untuk memastikan bahwa ketiga elemen implementasi kebijakan tersebut sesuai agar program dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana.

Beberapa penjelasan dari ahli di atas dapat ditarik dari satu tema umum, yaitu implementasi berjalan dengan baik jika faktor-faktor seperti adanya program yang hemat biaya untuk mencapai tujuan program, jika pertukaran informasi antara para pihak sudah sesuai, sumber daya tersedia untuk program, dan ada institusi yang mendukung kebijakan dan sikap serta sikap pelaksana yang baik.

Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian ini lebih fokus menggunakan model implementasi Korten (1980), karena keselarasan tiga unsur yang disebut model korespondensi tersebut terkandung dan tidak mengurangi kandungan faktor implementasi sebagaimana dinilai oleh para ahli lainnya. lebih mudah dipahami oleh peneliti.. Hal ini hanya karena, menurut ahli lain, penulis berkolaborasi guna memperkuat model implementasi Korten (1980). Tiga unsur pelaksanaan program menurut Korten (1980):

1. Elemen Program

Menurut Korten (1980), penting untuk memastikan bahwa program yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran. Dengan demikian, elemen-elemen yang harus menjadi pertimbangan dalam menentukan apakah suatu program baik mencakup berbagai aspek diantaranya:

- a. Ada tujuan yang jelas yang ingin dicapai.
- b. Adanya kebijakan yang diterapkan untuk mencapai tujuan.
- c. Adanya penetapan anggaran yang dibutuhkan.
- d. Adanya prosedur untuk pelaksanaan..

2. Elemen Organisasi Pelaksana

Menurut Korten (1980), harus ada keterkaitan antara program dan organisasi pelaksana, yaitu antara tugas-tugas yang diperlukan dalam program dan kemampuan organisasi

pelaksana. Dengan demikian, Kapasitas pelaksana ialah sumber daya manusia yang juga berperan dalam keberhasilan implementasi. Menurut Edward II, disposisi adalah sifat dan sifat-sifat pelaksana. Jika pelaksana memiliki sikap yang baik, maka ia akan melaksanakan kebijakan dengan baik.

Sebaliknya, menurut model Van Meter dan Van Horn, ada tiga unsur yang mempengaruhi sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan.:

- a. Kognisi (pemahaman dan informasi)
- b. Reaksi pelaksana terhadap pelaksanaan, mengakui atau menolak.
- c. Peningkatan reaksi pelaksana.

3. Elemen Kelompok Sasaran

Menurut Korten (1980), agar program dapat memberikan hasil yang sesuai dengan kelompok sasarannya, penting untuk menemukan keselarasan antara kelompok sasaran dan organisasi yang menjalankan program. mempengaruhi kondisi ekonomi, sosial, dan politik. sangat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kegiatan..

Dalam buku Riant Nugroho tentang kebijakan publik juga dijelaskan bahwa pada prinsipnya pelaksanaan program selalu dilakukan oleh dua aktor secara bersama-sama, yaitu. negara dan masyarakat. Prinsip utama implementasi yang efektif harus sesuai dengan lima aplikasi yang tepat, yaitu:

- a) Kebijakan atau program yang tepat, sejauh program yang ada mengandung isu-isu yang benar-benar memecahkan masalah yang sedang dipecahkan. Kedua, Program dibuat sesuai dengan karakteristik permasalahan yang akan diselesaikan. Ketiga, program dihasilkan oleh badan yang

memiliki tugas sejalan dengan ciri-ciri program tersebut.

- b) Implementasi yang tepat berarti bahwa pelaksana kompatibel dengan program yang dijalankan.
- c) Tiga hal tepatnya. Pertama, item yang tercakup dijadwalkan dan tidak tumpang tindih. Kedua, target bersedia melakukan intervensi. Suatu tujuan mendukung pelaksanaan program yang dilaksanakan. Ketiga, pelaksanaan program baru atau pelaksanaan program sebelumnya dimutakhirkan agar program lama tidak terulang.
- d) Lingkungan yang tepat. Interaksi di lingkungan dan komunikasi di luar lingkungan.

Due process artinya Institusi pelaksana dan masyarakat saling memiliki pemahaman yang saling berbagi. Pedoman utama dalam pelaksanaan program adalah ketika lembaga yang bertanggung jawab sepakat untuk mengerti dan menjalankan program, sekaligus masyarakat juga menerima, mengerti, dan menjalankan program itu.

2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik, kegiatan pemerintah berupa pemberian pelayanan dalam bentuk tindakan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan kepada apapun. (Kamaruddin. 2018:2, Sellang, Ahmad, dan Mustanir. 2019).

Santosa (2008:57) pelayanan publik merupakan pemberian jasa, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik diibaratkan sebagai proses, ada orang yang dilayani, melayani, dan jenis dari pelayanan yang diberikan. Sehingga kiranya pelayanan publik memuat hal-hal yang substansial yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan oleh swasta. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat, sehingga dapat dibedakan dengan pelayanan yang dilakukan oleh swasta (Ratminto dan Winarsih, Atik Septi., 2010).

Pelayanan Publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan pearturan perundang-undangan. Berdasarkan UU Pelayanan Publik Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian Pelayanan

publik adalah kegiatan dan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan baik setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.3.2 Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara Pelayanan Publik berdasarkan UU “Penyelenggara pelayanan publik atau Penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik, atasan satuan kerja Penyelenggara merupakan pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik, organisasi penyelenggara pelayanan publik atau organisasi penyelenggara merupakan satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk untuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik atau pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik”

Salah satu maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat setempat melalui barang, jasa, pelayanan administrasi, dan lain-lain, yang disediakan secara wajar oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Itulah sebabnya prinsip pelayanan kepada masyarakat sangat penting.

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus mematuhi asas dan prinsip pelayanan publik yang diatur oleh negara. Pasal 4 UU RI No. 25 Tahun 2009 menetapkan asas yang mengatur

penyelenggaraan pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini dibangun untuk menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan pengelola sektor publik. Dasar-dasarnya adalah:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (*good governance*) sejalan dengan evolusi konsep administrasi publik yang kini menemukan jalan menuju paradigma baru pelayanan publik. Sebuah model yang menyoroti tanggung jawab utama organisasi sektor publik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat, karena masyarakatlah yang memiliki otoritas., disebut dengan “pelayanan publik baru”. Dalam pelayanan publik baru, semua pertemuan mengambil bagian dalam memahami masyarakat yang sejahtera. Tiga unsur utama pembentuk masyarakat adalah pemerintah, bisnis, dan masyarakat umum. Ketiga kekuatan ini adalah alasan untuk pengembangan *good governance*. (Denhardt dan Denhardt, Jamaluddin, Provinsi Yanghal, 2016).

Kantor Bersama Samsat merupakan one stop service yang terdiri dari Polda Lampung yang bertugas melakukan registrasi dan identifikasi, Dispenda

Lampung yang bertugas memungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Polda Lampung yang bertugas memungut kendaraan bermotor. pajak. adalah su. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bandar Lampung, Administrasi Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Jenis Pelayanan pada kantor bersama Samsat meliputi:

1. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
2. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
3. Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB)
4. Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK)
5. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana KecelakaanLalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

2.4 Tinjauan Tentang Pajak

2.4.1 Pengertian Pajak

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undnag-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2012).

a. Fungsi Pajak

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*), sebagai penghimpunan dana dari masyarakat ke dalam kas negara, yang ditujukan untuk membiayai pengeluaran pemerintah.
2. Fungsi Mengatur (*Regurelend*), sebagai alat untuk mengukur struktur pendapatan ditengah masyarakat dan struktur kekayaan antara pelaku ekonomi (Kementerian Keuangan Republik

Indonesia, 2012).

b. Sistem Pemungutan Pajak

1. *Self Assesment System*

Suatu system yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang.

2. *Official Assesment System*

Suatu system Yang memberikan wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk memutuskan jumlah nilai yang harus dibayar oleh wajib pajak..

3. *With Holding System*

Suatu sitem penagihan pajak yang harus memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan warga negara yang bersangkutan) untuk memutuskan jumlah pajak yang harus dibayar oleh warga negara.

2.4.2 Jenis Pajak Menurut Lembaga Pemungut

1. Pajak Daerah

a. Definisi Pajak Daerah

Maleta (2014) Pajak daerah adalah iuran wajib yang diberikan oleh orang pribadi atau organisasi tanpa imbalan langsung berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. (M, 2014).

b. Jenis pajak daerah

- 1) Pajak negara terdiri dari pajak kendaraan bermotor, pajak pengambilalihan kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak

tembakau.

- 2) Pajak daerah/kota terdiri dari pajak restoran, pajak hotel, pajak hiburan, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak reklame, pajak penerangan jalan, pajak batu mineral bukan logam, pajak taman dan pajak bumi dan bangunan daerah. Daerah perkotaan, biaya pembebasan tanah dan hak guna bangunan (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014).

2.4.3 Pajak Kendaraan Bermotor

- a. Definisi pajak kendaraan bermotor

Bersumber dari Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 ayat (12) Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2014).

- b. Subjek dan objek pajak kendaraan bermotor

- 1) Objek Pajak Knedaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor
- 2) Subjek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor

- c. Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor

1. Nilai Jual Kendaraan bermotor
2. Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor

- d. Tarif pajak kendaraan bermotor

1. Kendaraan motor pribadi: untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5%

2. Kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya ditetapkan secara progresif untuk kendaraan pribadi sebagai berikut:

- a) Kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2%
 - b) Kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,25%
 - c) Kepemilikan kendaraan bermotor keempat sebesar 2,5%
 - d) Kepemilikan kendaraan bermotor seterusnya sebesar 2,75%
- 3) Kendaraan bermotor angkutan umum sebesar 1%
 - 4) Kendaraan milik badan social/keagamaan, Pemerintah/ TNI/POLRI, ambulance dan pemadam kebakaran sebesar 0,5%
 - 5) Alat-alat besar dan alat-alat berat sebesar 0,2%.

2.5 Tinjauan Pustaka Tentang Sistem Manunggal Satu Atap

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor, Samsat merupakan serangkaian kegiatan yang dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Menurut Peraturan Gubernur Lampung Nomor 40 dan 41 tentang Petunjuk Pelaksanaan PKB dan BBNKB bahwa pembayaran PKB dapat dilakukan di:

- a. Samsat Mall
- b. Samsat Keliling
- c. Samsat *Drive Thru*
- d. Samsat Induk

- e. Samsat Pembantu
- f. Samsat *Elektronik* (E-Samsat) dan/atau
- g. Tempat lainnya yang ditentukan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah.

2.6 Tinjauan Tentang E-Samsat

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 pasal 22 ayat 1 huruf (f) tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan system E-Samsat. E-Samsat merupakan fasilitas yang disediakan pemerintah untuk melayani kebutuhan perpanjangan surat kendaraan bermotor dan pembayaran pajak yang dilakukan menggunakan teknologi berbasis internet melalui ATM.

E-Samsat adalah versi yang disempurnakan dari sistem Samsat saat ini yang memungkinkan individu untuk mendapatkan informasi kendaraan dengan mudah, sehingga tidak perlu mengunjungi kantor Samsat setempat. Polda Lampung berkolaborasi dengan Pemerintah Provinsi Lampung, Jasa Raharja, dan Bank Lampung untuk memperkenalkan sistem samsat digital E-Samsat, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah dan registrasi kendaraan bermotor..

Syarat untuk melakukan Pembayaran PKB, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Pemilik kendaraan adalah nasabah Bank Lampung yang memiliki kartu ATM Bank Lampung
- 2) Data pemilik kendaraan sesuai dengan data sever yang ada di Samsat Lampung
- 3) Kendaraan adalah milik pribadi Wajib Pajak
- 4) Tidak dalam status blokir
- 5) Tidak terdapat tunggakan pajak

- 6) Jatuh tempo pembayaran pajak s/d 1 bulan
- 7) Pembayaran pajak dapat dilakukan disemua jaringan mesin ATM Bank Lampung 24 jam setiap hari.
- 8) Resi bukti pembayaran pajak via ATM dapat langsung ditukar dengan notice pajak dikantor Samsat terdekat (maksimal 14 hari sejak tanggal pembayaran)

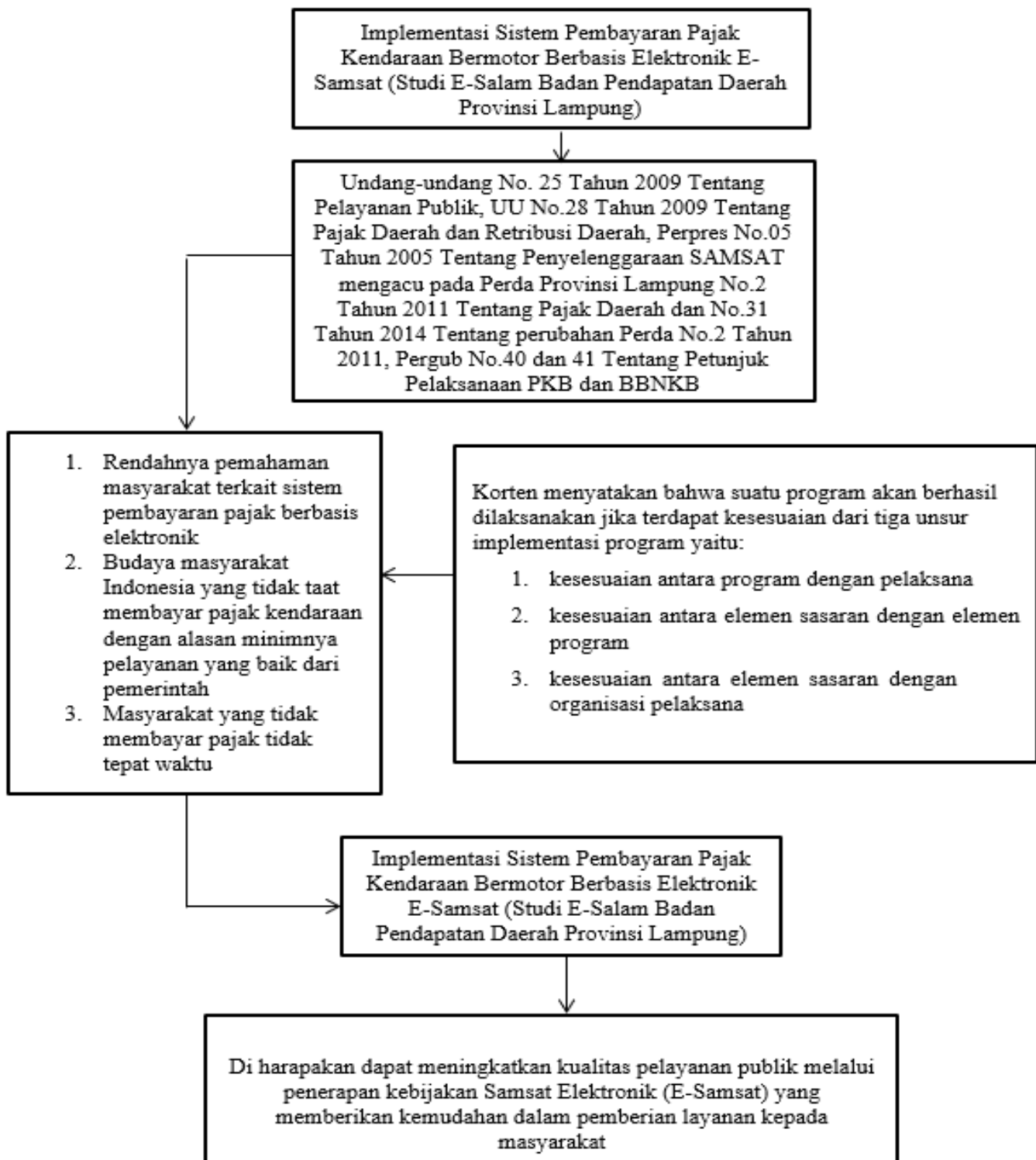
Kebijakan atau program adalah sekumpulan latihan atau sekumpulan latihan yang dikoordinasikan untuk mencapai target yang eksplisit, misalnya, cara yang paling umum untuk mengumpulkan informasi mengenai individu yang membayar pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat. Lampung. Kebijakan E-Samsat yang digagas oleh Badan Pendapatan Daerah Lampung yang berkerjasama Bersama Pemrov Lampung, Polda Lampung, Jasa Raharja, dan Bank Lampung merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah Provinsi Lampung untuk lebih mengembangkan kejujuran dan tanggung jawab dalam melaksanakan administrasi publik di daerahnya agar lebih baik..

2.7 Kerangka Pikir

Berbagai penjelasan di atas, termasuk penelitian, pemahaman, dan pendekatan yang menjadi landasan pikiran, telah menyimpulkan beberapa asumsi dasar mengenai makanan.:

1. Kebijakan atau program adalah rangkaian kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk mencapai tujuan tertentu seperti proses pendataan wajib pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Lampung .
2. Kebijakan E-Samsat yang digagas oleh Badan Pendapatan Daerah Lampung yang berkerjasama Bersama Pemrov Lampung, Polda Lampung, Jasa Raharja, dan Bank Lampung salah satu upaya pejabat daerah provinsi Lampung untuk meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik bagi masyarakat menjadi lebih baik.

3. Implementasi Pemerintah Provinsi Lampung telah mengimplementasikan kebijakan E-Samsat melalui kerja sama dengan berbagai sektor masyarakat guna meraih cita-cita dan sasaran yang telah diatur dalam kebijakan tersebut secara efektif. Kolaborasi ini memastikan bahwa kebijakan E-Samsat diimplementasikan secara sistematis dan sesuai dengan target semula pemerintah. Dalam situasi ini, penulis melakukan investigasi terhadap pelaksanaan kebijakan E-Samsat di Provinsi Lampung (studi yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung), dengan tujuan untuk memahami kejadian-kejadian yang terjadi di lapangan.



Gambar 2. 4 Kerangka Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Creswell (2008) mendefinisikannya sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi tersebut biasanya berupa teks dan kata. Data berupa teks dan kata kemudian dianalisis. Hasil analisis dapat berupa penggambaran deskripsi, dari data tersebut peneliti membuat interpretasi arti yang mendalam. Selanjutnya peneliti membuat permenungan pribadi (self-reflection) dan menjabarkannya dengan penelitian-penelitian ilmiah yang dibuat sebelumnya.

Metode deskriptif bertugas untuk melakukan presentasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat didalam masalah penelitian. Penelitian kualitatif bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata dan kalimat sebagai jawaban atas masalah yang diteliti. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat secara mendalam dilakukan dengan mengumpulkan data secara lengkap. Dalam hal ini dapat menunjukkan bahwa dalam riset ini kelengkapan serta kedalaman data yang diteliti merupakan suatu hal yang sangat penting. Mengenai bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Provinsi Lampung.

Penulis memilih menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan suatu penjelasan yang mendalam berkaitan dengan ucapan, tulisan serta tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu kontaksetting tertentu yang dikaji dalam sebuah sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Hal ini untuk mendapatkan hasil yang baik maka penulis harus mengumpulkan data dan fakta yang terjadi atas fenomena yang akan peneliti teliti dari berbagai sumber lalu melihatnya dengan teori yang sudah ada dan bisa mendapatkan hasil yang komprehensif.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan) (Sugiyono 2012:208), masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Dengan demikian dalam penelitian kualitatif hal yang harus diperhatikan adalah masalah dan fokus penelitian karena untuk memberikan batasan penelitian yang seharusnya diteliti dan mendapatkan data yang sesuai dengan dibutuhkan dalam penelitian tersebut.

Sebagai panduan untuk mengetahui bagaimana implementasi Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Provinsi Lampung yang berjalan maka peneliti melihat bagaimana realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor yang sudah berjalan selama penerapan kebijakan tersebut. Penelitian fokus pada implementasi kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E- Samsat) di Provinsi Lampung. Peneliti menggunakan teori David C Korten (1980), berdasarkan pola pikir Korten (1980) dapat dipahami bahwa jika tidak terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi kebijakan maka kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan.

penulis bisa mendapatkan garis besar yang menjangkau jauh dan melihat secara lebih mendalam., fokus penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Implementasi Kebijakan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Berbasis Elektronik (E-Samsat) di Provinsi Lampung yang selanjutnya dianalisis menggunakan 3 indikator implementasi menurut Korten (1980) yaitu:
 - a. Kesesuaian elemen program dan elemen pelaksana, yaitu dianalisis melalui adanya kesesuaian yang terjadi seperti kesiapan elemen pelaksana dalam menjalankan sebuah program.
 - b. Kesesuaian antara elemen sasaran dan elemen program, yaitu dianalisis melalui kebermanfaatan program untuk memenuhi kebutuhan kelompok sasaran.
 - c. Kesesuaian elemen sasaran dan elemen pelaksana dianalisis melalui adanya kesesuaian antara hal-hal yang dibutuhkan oleh program dengan kapasitas organisasi pelaksana agar target program dapat berguna bagi elemen target.
2. Penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Berbasis Elektronik.

Jelas, jika keluaran Jika program tidak memenuhi apa yang dibutuhkan kelompok sasaran, hingga tidak dapat digunakan. Jika organisasi yang mengimplementasikan program tidak dapat melakukan tugas-tugas yang diminta oleh program, organisasi tersebut tidak dapat memberikan hasil yang sepadan untuk program tersebut. Selain itu, jika subyek tidak memenuhi syarat yang ditetapkan oleh instansi pelaksana program, maka subyek tidak akan menerima hasil program. Selanjutnya, kesamaan antara ketiga komponen eksekusi strategi sangat penting agar program dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini mengambil tempat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Pemilihan lokasi ini dikarenakan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan pemerintah provinsi di bidang pendapatan berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, tugas dekonsentrasi dan pembantuan serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, jumlah Wajib Pajak di Provinsi Lampung memiliki kontribusi terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Lampung, Pajak Kendaraan Bermotor adalah darah atau penyumbang nomor 1 bagi pendapatan Provinsi Lampung dan sangat besar perannya bagi pembangunan di Provinsi Lampung.

Dengan besarnya jumlah penerima layanan maka perlu adanya pelaksanaan pelayanan yang memenuhi ketetapan standar kualitas dan kinerja pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, serta kualitas pelayanan dalam Pembayaran Pajak Bermotor harus selalu ditingkatkan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Bersumber dari tipe penelitiannya, riset ini memakai metode penelitian deskriptif, yaitu data yang dihimpun berbentuk kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut diperoleh dari penelitian subjek secara langsung dengan menggunakan teknik anotasi ilmiah, wawancara tatap muka dan dokumen resmi lainnya. Jenis data dalam penelitian ini harus berasal dari mana data tersebut diperoleh, seperti yang ditunjukkan oleh (Arikunto, 2002).

Data adalah kumpulan informasi, fakta, atau simbol yang menggambarkan objek kajian. Data yang diperoleh akan dibagi menjadi dua kategori yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian (Sumarsono, 2004). Data primer yang diperoleh langsung dengan wawancara dan observasi dengan informan terkait.

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang diperoleh peneliti melalui media tidak langsung dan bersifat perantara (Indriantoro dan Supomo, 1999). Sumber data sekunder dalam penelitian ini didapat dari sumber internal dan eksternal yang terlihat dari makalah kelembagaan yang mendukung beberapa makalah kelembagaan dari literatur dan studi sebelumnya. Begitu juga dengan informasi lain yang mendukung penelitian ini. Data ini digunakan untuk mendukung data primer.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Dimana berupa pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan pernyataan. Dalam proses pelaksanaannya penulis melakukan teknik pengumpulan data melalui.

a) Wawancara

Wawancara ialah tatap muka Melakukan penelitian antara peneliti dan subjek penelitian guna memahami pandangan subjek tentang kehidupan, pangalaman, atau situasi sosial mereka sendiri, seperti yang diekspresikan melalui berikut bahasa mereka sendiri (Taylor dan Bogdan, 1984). Melalui wawancara, peneliti menemukan interpretasi Sebagai bagian dari eksplorasi ini, penulis akan bertemu dengan beberapa saksi yang terhubung langsung dengan pusat pemeriksaan. Sebagai bagian dari pemeriksaan ini, penulis akan bertemu dengan beberapa saksi yang terhubung langsung dengan pusat eksplorasi.

Tabel 3. 1 Informan Terkait Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-Samsat dengan Lampung

No	Nama Informan	Institusi	Fokus Penelitian
1.	Syaifullah Noer, S.I.P., M.P.A.	Kepala Bidang Pajak 1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	Pembahasan mengenai Pelaksanaan kebijakan pengelolaan dan pelaporan data pengguna dan realisasi Elektronik Samsat
2.	Riki Indra S, S.Kom	Kepala Bidang Pengembangan dan Informasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	Mengenai teknis terkait pengelolaan sistem informasi pendapatan daerah, data based dan aplikasi pendapatan daerah E-Samsat Lampung
3.	Johan	Wajib Pajak/Pemohon	Masyarakat Kota Bandar Lampung sebagai pengguna layanan Elektronik Samsat
4.	Adit	Wajib Pajak/Pemohon	Masyarakat Kota Bandar Lampung yang tidak menggunakan layanan Elektronik Samsat
5.	Sofia	Wajib Pajak/Pemohon	Masyarakat Kota Bandar Lampung yang tidak menggunakan layanan Elektronik Samsat
6.	Muhammad Ali	Wajib Pajak/Pemohon	Masyarakat Kota Bandar Lampung yang tidak menggunakan layanan Elektronik Samsat

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022

b) Observasi

Observasi adalah mengamati keadaan sebenarnya dari tempat penelitian.

Pengamatan dilakukan untuk mendeteksi dan mengamati langsung kondisi di lapangan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif kepada peneliti tentang apa yang mereka pelajari. Obyek

yang peneliti amati adalah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (E-Samsat) di Provinsi Lampung..

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode menghimpun data yang membuat catatan penting terkait dengan kondisi yang sedang diselidiki, hingga menghasilkan data yang lengkap dan valid yang tidak didasarkan pada penelitian. Penelitian ini melengkapi pemakaian observasi dan wawancara dalam penelitian ini. Data yang tersedia sebagai informasi dalam penelitian ini adalah data dan dokumen terkait pelaksanaan Skema Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Lampung.

Tabel 3. 2 Dokumen Yang DiPeroleh Peneliti

No	Dokumen	Subtansi
1.	Data Realisasi Pengguna layanan dan Penerimaan Pajak E-Salam	Laporan pengguna dan penerimaan Pajak E-Salam secara menyeluruh setiap bulan
2.	Manual E-Salam V2.0 2021	Mekanisme Aplikasi E-Salam V2.0
3.	SK Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor : 970/0253/VI.03/2019	Pembentukan tim pengelola E-Samsat Lampung (E-Salam)
4.	SK Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor : 970/097/VI03/2017	Pembentukan tim perencana dan pelaksana kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi E-Samsat Lampung (E-Salam) 2017

sumber: data diolah oleh peneliti,2022

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984), dalam (Sugiyono 2012:246), dikemukakan yaitu aktivitas analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan terjadi secara terus menerus hingga tuntas, sampai datanya jenuh. Aktivitas analisis data yaitu pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data dalam pelaksanaan kualitatif tidak menunggu terkumpulnya data, tetapi begitu data tersedia di lapangan, maka data segera dianalisis dan dilaksanakan secara bersamaan (siklus). Oleh karena itu, tahap ini sebenarnya termasuk dalam tahap pelaksanaan lapangan. Menurut Moleong (2007), tahap analisis data adalah langkah dalam proses mengorganisasikan dan menyusun data ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar hingga bisa didapatkan tema dan dirumuskan hipotesis kerja sebagaimana yang diusulkan oleh pihak lain.

Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah sesuai dengan metode analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2006). Proses analisis data terdiri dari serangkaian langkah-langkah seperti berikut ini:

a. Reduksi data (*Data Reduction*)

Menurut Sugishirono (2006), mereduksi data berarti meringkas, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola. Reduksi data memberikan deskripsi yang lebih jelas dan memudahkan periset dalam mencari data Reduksi data memberikan deskripsi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam menghimpun data. Pada penelitian ini, pengolahan reduksi data dilakukan dengan memilah data yang diperlukan dan data yang tidak diperlukan untuk penelitian pengenalan sistem pembayaran pajak elektronik pajak mobil “E-Salam Lampung”. Peneliti kemudian mengisolasi data yang tidak perlu dan fokus pada data yang benar-benar relevan dengan kebijakan e-Salam.

b. Penyajian data (*Data Display*)

Presentasi data adalah kompilasi dari sekumpulan informasi yang memungkinkan Anda guna membuat kesimpulan dan melakukan tindakan. Pada penelitian ini, data yang disusun dalam matriks analisis data disajikan sebagai berikut secara teknis dalam bentuk narasi, gambar, tabel, foto, dan grafik. Data disajikan dengan mendeskripsikan hasil wawancara informasi dan menyediakan dokumentasi sebagai data pendukung. Menyajikan data membantu peneliti memahami garis besar penelitian. Dalam penelitian ini representasi data yang dipakai ditampilkan pada data yang telah direduksi dengan cara menggambar atau mendeskripsikan hasil wawancara dengan informan, kemudian didukung dengan dokumen, tabel, foto dan gambar yang relevan dengan penelitian masu.

c. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan dan validasi dilakukan terus menerus selama penelitian. H. Mengumpulkan data setelah memasuki lokasi penelitian. Peneliti menganalisis dan berusaha menemukan pola, tema, kesamaan, kesamaan, hipotesis, dll yang disajikan sebagai kesimpulan tentatif. Namun, dengan menambahkan lebih banyak data melalui proses validasi berkelanjutan, kami sampai pada kesimpulan yang 'sehat'. H. Setiap kesimpulan selalu diperiksa selama penelitian. Menarik kesimpulan merupakan langkah terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang disajikan masih tentatif dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung yang kuat pada tahap pengumpulan data selanjutnya (Sagiyono 2012:252). Pada saat periset kembali ke lapangan untuk mengumpulkan informasi, kesimpulan yang diambil pada tahap awal dapat diandalkan apabila didukung oleh bukti yang kuat dan mantap. Sehubungan dengan pertemuan tersebut dan dokumen penelitian, studi ini menarik kesimpulan dengan mempertimbangkan poin-poin penting dalam beberapa kategori hasil penelitian.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Dalam riset kualitatif, validitas hasil atau data dapat tercapai jika tidak terdapat perbedaan antara apa yang dilaporkan oleh peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi pada subjek yang sedang diteliti (Sugiyono 2012:268). Dalam rangka memastikan kebenaran data, diperlukan metode pengujian yang tepat. Data adalah sejauh mana data yang terjadi pada objek dapat secara akurat dilaporkan oleh peneliti. sah secara legal dan akurat. “tidak ada perbedaan” antara data yang dideklarasikan oleh objek pencarian dengan data aktual yang terjadi pada objek pencarian. Menurut Sugiyono, pengujian keabsahan data dalam penelitian kualitatif dalam fajrianti (2014) adalah:

1. Kredibilitas Data (*Credibility*)

Pengujian reliabilitas data menunjukkan bahwa hasil kesimpulan dapat dibuktikan dengan peneliti meneliti sumber yang berbeda, terutama dengan mengajukan pertanyaan lebih dari satu informan pada faktor yang berbeda. Untuk menguji reliabilitas, peneliti melakukan.

Triangulasi

Pemeriksaan silang dalam pengujian reliabilitas dijabarkan sebagai verifikasi data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada waktu yang berbeda. Perhatian teknik pengumpulan data dengan pemeriksaan silang adalah untuk menemukan bahwa data yang diperoleh bersifat umum, tidak konsisten, atau bertentangan. Ada 3 jenis segitiga untuk menentukan keabsahan data, yaitu: (1) Membandingkan sumber, khususnya membandingkan dan memverifikasi keandalan informasi yang diperoleh pada waktu dan alat yang berbeda, (2) Teknik mengkontraskan, untuk memeriksa keandalan data Pengujian dilakukan dengan memverifikasi data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik sumber yang berbeda. Misalnya dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi atau angket; (3) Triangulasi waktu, untuk mencapai keandalan data, dilakukan pada waktu atau situasi yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk menggunakan hanya satu

dari tiga jenis pemeriksaan silang, yaitu menggunakan pemeriksaan sumber. Dalam penelitian ini peneliti menguji reliabilitas dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan hasil dari data yang diperoleh *wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sumber yang berbeda. Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorikan mana pandangan yang sama dan mana yang berbeda dan mana yang spesifik.*

Kecukupan Referensial

Ketika melakukan analisis atau penafsiran data, kecukupan referensial diperlukan untuk menguji dengan menggunakan bahan-bahan yang tercatat atau terekam sebagai acuan. Peneliti mengumpulkan berbagai informasi yang relevan dengan penelitian ini, menggunakan berbagai sumber seperti buku, arsip, catatan lapangan, foto, dan rekaman untuk mendukung analisis dan penafsiran data.

2. Teknik Pengujian Keteralihan Data (*Transferability*)

Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain (Sugiyono 2012:276). *Transferability* akan tercapai apabila pembaca memperoleh gambaran semakin jelas. Maka dari itu penelitian ini menyajikan laporan sedemikian rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data (Sugiyono 2012:277). Penelitian ini perlu diuji *dependability* dan untuk mengecek apakah hasil penelitian yang dilakukan peneliti benar atau tidak maka peneliti perlu mendiskusikannya dengan dosen pembimbing.

4. Teknik Kepastian Data (*Confirmability*)

Teknik pengujian kepastian data (*confirmability*) dilakukan untuk memahami proses pencarian, sehingga tidak memberikan hasil pencarian saja tanpa proses pencarian. Pada saat melakukan verifikasi kepastian data, sama halnya dengan pengujian reliabilitas, proses ini dilakukan dengan cara memeriksa hasil pencarian dari supervisor dan panelis, jika hasil pencarian merupakan fungsi dari pencarian yang dilakukan, maka pencarian tersebut telah memenuhi kriteria kepastian..

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

A. Kesimpulan yang didapat peneliti dari hasil pembahasan terkait implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) berbasis elektronik (E-Salam) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dengan menggunakan teori Korten (1980) dengan tiga elemen dalam pelaksanaan program yaitu : 1) kesesuaian antara elemen program dan elemen pelaksana pada elemen ini implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik E-Samsat di Provinsi Lampung adalah seluruh jenis transaksi dilakukan dengan metode online sebagai salah satu bentuk pencegahan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung terkait pungli yang kerap terjadi saat pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan juga dalam praktiknya E-Salam membuat suatu terobosan yang sangat memudahkan wajib pajak yang memiliki kesibukan untuk dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini sehingga diharapkan dengan adanya elektronik samsat ini para wajib pajak tidak lagi menunggak dalam membayar pajak kendaraannya, serta program ini merupakan upaya dalam mendukung Gerakan Nasional Non Tunai untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat lampung. 2) Kesesuaian anatara elemen Sasaran dan elemen program pada elemen ini implementasi program e-salam masih dinilai kurang efektif dikarenakan masih ada yang menolak dan menerima program ini, sehingga masih dibutuhkan upaya lebih oleh Bapenda agar program E-Salam ini dapat diterima dan dapat dirasakan manfaatnya sehingga tujuan dari program E-Salam tercapai, 3) kesesuaian antara komponen tujuan dan komponen pelaksana dalam komponen ini, program E-Salam dapat memberikan keuntungan bagi daerah setempat, khususnya masyarakat yang menerima inovasi dalam inovasi data, karena dapat memberikan kenyamanan dalam hal manajerial dan tidak disalahgunakan pada saat WP/Calon WP melakukan pembayaran pajak kendaraannya yang diperkirakan dapat

menimbulkan pungutan liar (pemerasan), sehingga program E-Salam itu sendiri dapat memberikan manfaat kepada masyarakat. disisi lain kebermanfaatan untuk elemen pelaksana karena program E-Salam sendiri memberikan kemudahan bagi masyarakat dan juga instansi dalam hal ini elemen pelaksana, namun masih banyak Wajib pajak yang belum mendapat informasi terkait program E-Salam sendiri sehingga dalam indicator ini masih dinilai kurang efektif sehingga elemen pelaksana harus lebih giat lagi memberikan sosialisasi dan pemahaman kepada para wajib pajak terhadap program E-Salam sendiri.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dari penjabaran pembahasan pada bab 4 ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat yang dimiliki oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dalam perjalananya mengimplementasikan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik, adapun faktor pendukung tersebut adalah sumber daya manusia yang kompeten, Kesepahaman Bersama antar institusi yang bersinergi, adanya dasar hukum yang sah, dan juga anggaran serta sarana dan prasarana, serta faktor penghambat yang ada ialah: jaringan internet yang belum merata, serta mekanisme layanan E-Salam yang belum sepenuhnya dapat diselesaikan melalui aplikasi.

5.2 Saran

Melihat implementasi sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik e-samsat pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung yang telah menunjukkan angka realisasi pengguna yang meningkat yang menunjukkan bahwa program ini mulai diterima di masyarakat. Hanya saja peneliti melihat masih ada beberapa hal yang perlu untuk dikembangkan, seperti:

1. Perlu adanya sosialisasi berkelanjutan, karena masih banyak kantor-kantor, universitas, dan masyarakat wajib pajak di Provinsi Lampung yang masih belum memahami mengenai E-Salam atau Elektronik Samsat Lampung, diharapkan dapat lebih efektif untuk meningkatkan realisasi

penerimaan dan pengguna E-Salam.

2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Perlu untuk melakukan *Upgrading* agar mekanisme layanan E-Salam dapat sepenuhnya dapat diselesaikan melalui aplikasi.
3. Badan Pendapatan Daerah perlu mengupayakan untuk segera melakukan pemerataan jaringan internet agar aplikasi E-Salam dapat di akses diseluruh wilayah provinsi lampung.
4. Perlu adanya kerja sama Badan Pendapatan Daerah dengan Bank-Bank lainnya untuk dapat menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dalam melakukan pembayaran tidak hanya dari satu bank namun bisa di bank-bank lainnya juga

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, L. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*
- Cresswell, John. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Grindle, Merille S. 1980. *Politics and policy implementation in the third world*, Princeton University Press. New Jersey.
- Handoyo, E. (2012). *Kebijakan Publik. 1 (Kebijakan Publik)*, 315.
- Hendrik, Hermanto, 2015. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. (Penyunting: Darwin Muhadjir). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moelong, Lexy J. (2007) *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Mustari, Nuryanti, 2013. *Implementasi Kebijakan Publik* , Makassar Membumi Publishing.
- Nugroho, Riant. Dwijo Wijoto. 2003. *Kebijakan Publik; Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasalong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Simarmata, Janner (Eds). (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sapri, Mustanir. A, & Darman, H. (2020). *Pelayanan Publik*. Qiara Media.
- Sugiyono, D. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Tresiana, Novita dan Duadji, Noverman. 2019. *implementasi dan evaluasi kebijakan publik* . Bandar Lampung. Unila
- Wibawa, S. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.

Jurnal dan Skripsi

- Akib, Header (2010), *Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana*. Jurnal Administrasi Publik Volume 1 No.1. Universitas Negeri Makassar.
- Annisa R, Buchari R (2022), *Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan (Critical Success Factors) Implementasi E-Samsat Provinsi Jawa Barat*. JANE Jurnal Administrasi.
- Bahtiar, R (2018), *Implementasi system pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik (E-Samsat) di Jawa Barat*.
- Erwan, Agus Dyah,. Ratih(eds). 2015. *Implementasi kebijakan publik, konsep dan aplikasinya Di Indonesia*. 2th ceds Gava Media,pp:85-71
- Hertianti, Wiwiet (2016), *Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat*. JurnalIlmu Administrasi Vol 13, No 3 hal 419-440.
- Irawan, Muhammad Andy (2017): *Analisis pemungutan pajak kendaraan bermotor dengan System Online melalui E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat*. Digital Library UIN Sunan Gunung Djati.
- Permatasari, IA (2020). *Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan)*. TheJournalist: Social and Government.
- Wardana, E. P. (2017). *Implementasi Kebijakan E-Samsat di Indonesia*.
- Wahab, Solichin Abdul, 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke ImplementasiKebijaksanaan Negara*, Jakarta: Bumi Askara.
- Zilda, F.M. Miradhia, D & Pancasilawan, R. (2022). *Implementasi Program E Samsat Di Jawa Barat*. Jurnal Administrasi Negara. 13(2) 161-170

Perundang - Undangan

- Peraturan Gubernur Lampung Nomor 41 Tahun 2011 Tentang Pelaksanaan PKB Peraturan Gubernur Lampung Nomor 40 Tahun 2011 Tentang PelaksanaanBBNKB
- Indonesia, R. (t.thn.). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2012). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2014). Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta. Revisi 2011, Perpajakan. (2011). Jakarta.

Keputusan Bersama Direktur Lalu Linta Kepolisian Daerah Lampung, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung, Direktur Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung. Nomor: B/857/X/MOU/2018 Nomor: 970/0267b/VI.03/01/10/2018 Nomor: P/13/SP/2018 Nomor: XLIX/DIU/DDJ/MOU/10/2018 tentang Registrasi Pengesahan Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Melalui Transaksi Elektronik Se-Provinsi Lampung.

Sumber Lainnya

Bank Lampung, (2022, April 25). 'Bank Lampung' *website Bank Lampung Meresmikan Sistem Samsat Digital (E-Samsat) from banklampung.co.id*
<https://banklampung.co.id/berita/banklampungmeresmikan-sistem-samsat>

[digital-e-samsat](https://banklampung.co.id/berita/banklampungmeresmikan-sistem-samsat)

BapendaLampung, (2022, April 24) 'Bapenda Lampung' *website bapenda.lampungprov.go.id*

<http://bapenda.lampungprov.go.id/hal-esamsat.html>

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, (2022, April 24). *website Provinsi Lampung dalam angka 2022 from lampung.bps.go.id*
<https://lampung.bps.go.id/publication/2022/02/25/1a1b1feda4d8e6c095e>

[481b/provinsi-lampung-dalam-angka-2022.html](https://lampung.bps.go.id/publication/2022/02/25/1a1b1feda4d8e6c095e)