

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL MELALUI APLIKASI *E-SAMSAT* (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)

Oleh

NADYA FINA HANDIRA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program, faktor-faktor penghambat dan solusi dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Provinsi Lampung. Sebagai upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan di era berbasis digital saat ini juga dalam bentuk perwujudan good governance, pemerintah mengeluarkan program *Electronic Samsat* (E-Samsat) kepada wajib pajak dalam hal registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Tipe penelitian adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Rajabasa Kota Bandar Lampung dikategorikan Cukup Efektif karena sebagian indikator belum terlaksana secara maksimal. Hal itu dikarenakan sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan motor secara konvensional dibandingkan melalui pelayanan E-samsat karena aplikasi yang masih sering error dan hanya tersedia bagi pengguna Android dan belum tersedia di IOS. Untuk itu dapat dilakukan upaya penanganan hal tersebut dengan edukasi intensif, peningkatan literasi digital dan kolaborasi dengan pihak swasta guna meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap manfaat teknologi digital serta meningkatkan pengembangan fitur-fitur pada aplikasi E-Samsat.

Kata Kunci: Efektifitas Program, Pelayanan Digital, Good Governance, E-Samsat

ABSTRACT

EFFECTIVENES OF DIGITAL BASED MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES THROUGH THE E-SAMSAT APPLICATION (Case Study at Rajabasa Samsat Office in Bandar Lampung)

By

NADYA FINA HANDIRA

This study aims to determine the effectiveness of services, inhibiting factors and solutions in the digital-based motor vehicle tax payment system in Lampung Province. In an effort to improve the effectiveness and efficiency of services in the current digital-based era as well as in the form of manifestation of good governance, the government issued the Electronic Samsat (E-Samsat) program to taxpayers in terms of registration and identification of motor vehicles. The type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques with observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the effectiveness of E-Samsat in motor vehicle tax payment services at the Rajabasa Samsat Office in Bandar Lampung City is categorized as Moderately Effective because some indicators have not been implemented optimally. This is because some people prefer to pay motor vehicle taxes conventionally rather than through E-samsat services because the application is still often error-prone and is only available for Android users and not yet available on IOS. For this reason, efforts can be made to handle this by intensive education, increasing digital lieration and collaboration with the private sector to increase public understanding of the benefits of digital technology and increasing the development of features in the E-Samsat application.

Keywords: Program Effectiveness, Digital Services, Good Governance, E-Samsat