

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

(Skripsi)

Oleh

**NADYA FINA HANDIRA
NPM.1846041014**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

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

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

(Skripsi)

Oleh

**NADYA FINA HANDIRA
NPM.1846041014**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor Berbasis Digital
Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di
Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)

Nama Mahasiswa : Nadya Fina Handira

Nomor Pokok Mahasiswa : 1846041014

Jurusan : Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Yulianto, M.Si
NIP 196107041988031005

Dewie Brima Atika, S.I.P., M.Si.
NIP 198212122008012017

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meilhyana, S.I.P., M-A
NIP 197405202001122002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Prof. Dr. Yulianto, M.Si**

Penguji : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si**

Sekretaris : **Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



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



Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 23 Agustus 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), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang 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 karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 23 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nadya Fina Handira
NPM.1846041014

RIWAYAT HIDUP

Nadya Fina Handira adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 2 Maret 2001, di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung. Penulis merupakan Anak ke 2 dari 3 bersaudara, dari pasangan Rudi Santoso dan Novi Herdini. Penulis pertama kali masuk pendidikan di SD Negeri 2 Kota Sepang pada tahun 2006 kemudian pindah pada tahun 2008 ke SD Negeri 5 Jatimulyo dan tamat tahun 2012 pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 20 Bandar Lampung dan tamat pada tahun 2015. Setelah tamat penulis melanjutkan ke SMA Negeri 5 Bandar Lampung dan tamat pada tahun 2018. Dan pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Lampung Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim..

MOTTO

“ALLAH TIDAK AKAN MEMBEBANI SESEORANG MELAINKAN SESUAI DENGAN KEMAMPUANNYA” (Q.S Al-Baqarah:286)”

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT. Yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan saya kuat sehingga bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Ibu saya tercinta Novi Herdini perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk mama. Terima kasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk kehidupan saya, kerja keras dan menjadi tulang punggung keluarga hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada di posisi saat ini.
2. Kepada cinta kasih kakak dan adik saya Widya Rahma Fira dan Fadilla Rahmat Santoso saudara terbaik yang selalu membersamai meniti pahit manisnya kehidupan hingga usia saya sekarang. Terimakasih sudah menguatkan dan menjadi panutan. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini untuk kalian.
3. Rudi Santoso, seseorang yang darahnya juga ikut mengalir dalam tubuh saya, terimakasih. Masa kelam itu, kini berhasil menjadi pengalaman terbaik saya. Terimakasih atas luka yang mampu mendewasakan saya, mampu menuntun saya untuk belajar ikhlas dan menerima kata kehilangan

sebagai proses penempatan menghadapi dinamika hidup. Saya persembahkan karya tulis kecil ini untukmu.

4. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.Si dan Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing terimakasih atas bimbingan, kritik dan saran, serta selalu meluangkan waktunya disela kesibukan. Menjadi salah satu dari anak bimbinganmu merupakan nikmat yang sampai saat ini selalu saya syukurkan. Terima kasih bapak dan ibu semoga jeri payahmu terbayarkan dan selalu dilimpahkan kesehatan.
5. Keluarga Besar Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung, terutama bapak Irfan Hermayadi, S.E., M.T selaku Kasi Penerimaan dan Penagihan Kantor Samsat Rajabasa dan bapak Yudha Mahardika, S.T., M.M selaku Kasi Pendataan dan Penetapan Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung serta staf-staf di Kantor Samsat atas dukungan dan bantuannya selama penelitian.
6. Teruntuk teman-teman Andalusia'18 terimakasih selalu memberikan motivasi semangat, dukungan tanpa henti sehingga secara tidak langsung membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terakhir, Terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang, mengandalkan diri sendiri serta mengendalikan diri dari tekanan diluar dan tak memutuskan menyerah sesulit apapun prosesnya berusaha hingga sampai di titik ini adalah satu pencapaian yang dapat dibanggakan untuk diri sendiri.

Bandar Lampung, 23 Agustus 2023

Penulis,

Nadya Fina Handira
NPM. 1846041014

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN DEPAN	iv
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan Publik.....	8
2.3 Digitalisasi.....	13
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor.....	17
2.5 Kepuasan Pengguna.....	19
2.6 End User Satisfaction (EUCS)	20
2.7 E-Samsat.....	21
2.8 Kerangka Pikir.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Fokus Penelitian	24
3.3 Lokasi Penelitian	26
3.4 Sumber data.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	31

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Samsat Kota Bandar Lampung	37
4.2 Gambaran Program E-Samsat Kota Bandar Lampung.....	40
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.4 Pembahasan	79
4.4.1 Efektivitas Pelayanan dari Program Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis digital di Kantor Samsat Rajabasa.....	79
4.4.2 Faktor Penghambat Serta Pendukung dalam Program Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital	97
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1 Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Lampung	3
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3 Daftar Nama Informan	28
Tabel 4 Jumlah Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Lampung	45
Tabel 5 Jumlah Kendaraan yang membayar pajak Kota bandar Lampung	46
Tabel 6 Nilai Rata-rata Kenaikan Jumlah Penerimaan Pajak Perbulan.....	48
Tabel 7 Jumlah Transaksi E-Samsat	55
Tabel 8 Jumlah Kendaraan Yang Membayar Pajak	57
Tabel 9 Hasil Tanggapan Responden.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	25
Gambar 2 Komponen dalam analisis data.....	31
Gambar 3 Struktur Organisasi Bapenda Samsat	38
Gambar 4 Program layanan Pajak Provinsi Lampung	40
Gambar 5 Presentase Kenaikan Penerimaan Jumlah Pajak Kantor Samsat Rajabasa	47
Gambar 6 Jumlah Penerimaan Pajak Kota Bandarlampung	58
Gambar 7 Presentase Transaksi Pajak.....	59

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arti penting penyediaan layanan publik merupakan layanan yang berkualitas serta perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk memacu potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralisasi, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta membenahi sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Di era digital saat ini mampu menciptakan berbagai teknologi digital yang memberikan manfaat paling penting yaitu menghubungkan antara warga negara dengan pemerintah dalam cara baru yang efisien dan efektif.

Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan pegawai yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada upaya yang dapat diatasi melalui penerapan digital atau yang lebih dikenal dengan *e-government*. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung sebagai instansi pemerintah telah mengambil langkah untuk menerapkan digitalisasi atau *e-government* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat.

Terobosan *E-Samsat* Lampung merupakan salah satu inovasi dalam mendukung *e-government* yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Lampung diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waktu serta tenaga ataupun ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran konvensional serta upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), atas kerja sama yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Lampung, Polda Lampung dan Jasa Raharja Cabang Lampung serta Bank Lampung berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Lampung berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara *online* Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNBP Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan *mobile*.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2017 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat seperti pembiayaan pengadaan fasilitas publik untuk pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte bus dan infrastruktur lainnya.

Bahwa sebagai upaya peningkatan pelayanan kepada wajib pajak dalam hal registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor berupa pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di kantor SAMSAT yang ada di Provinsi Lampung, dan telah ditandatangani nota kesepakatan antara pemerintah provinsi Lampung dengan kepolisian daerah Lampung Nomor: 973/0265/III.20/01/2015 Nomor: B/19/XII/2015 tentang peningkatan kualitas dan penerapan sistem prosedur pelayanan samsat provinsi Lampung. Pelayanan Samsat dan transaksi elektronik program *e-samsat* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan publik di Provinsi Lampung. Program *e-samsat* didasarkan pada keputusan bersama

Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung dan Direktur Utama PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung tentang Registrasi Pengesahan Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Melalui Transaksi Elektronik Se-Provinsi Lampung.

Tabel 1 Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Lampung

Tahun	Unit	
	Unit	Pokok PKB
2020	126	325.158.470
2021	239	327.811.337

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung *Up* Pengelolaan Pendapatan *E-Samsat* (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun peningkatan ini tidak berasal dari implementasi *E-Samsat* ini dapat dilihat dari kecilnya kontribusi *E-Samsat* yaitu hanya sejumlah 126 unit pada tahun 2020 dan 239 Unit pada tahun 2021. Hal tersebut terjadi karena dalam pelaksanaannya terdapat permasalahan yang terjadi diantaranya dalam bentuk implementasi dan sistem efektivitas program. Efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung dari tercapai atau tidaknya sasaran-sasaran program yang telah dirumuskan.

Sehingga masyarakat masih tetap menggunakan cara konvensional dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat. Selain itu rendahnya penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui *E-Samsat* di Provinsi Lampung juga disebabkan karena aturan yang mengharuskan wajib pajak yang telah melakukan pembayaran tetap datang membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat untuk cetak SKPD baru, sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi *E-Samsat* Lampung (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, 2021).

Di Provinsi Lampung terdapat beberapa aplikasi layanan pajak diantaranya ada Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal), Elektronik Samsat Lampung (E-

Salam) dan Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) adalah program yang serupa namun tak sama. Signal merupakan program nasional yang digagas oleh Korlantas Polri. Sedangkan E-Samdes dan E-Salam merupakan program yang diinisiasi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Lampung. Kepala Bapenda Lampung Adi Erlansyah menyebutkan aplikasi Signal merupakan penyempurnaan aplikasi samsat online (Samolnas). Signal merupakan aplikasi pelayanan STNK tahunan yang bisa diakses di 28 provinsi. Tetapi meskipun ada kemudahan pembayaran yang di tawarkan melalui signal, ada biaya yang harus ditanggung pembayar pajak kendaraan bermotor berupa biaya administrasi setiap transaksi di bank yang di pilih. Hal ini berbeda dengan E-Samdes yang benar-benar gratis dan tidak ada biaya transaksi. Hal ini dikarenakan E-Samdes bekerja sama dengan BUMDes yang terkoneksi dengan Bank Lampung. Tidak jauh berbeda dengan E-Salam yaitu aplikasi pelayanan STNK tahunan yang bisa di akses oleh masyarakat Lampung dan dapat melakukan pembayaran melalui Bank Lampung.

Perwujudan *good governance* pelaksana pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Penyelenggara harus mampu merespons terhadap penyediaan pelayanan publik yang kurang optimal. Peraturan Daerah jelas mengatur cara pembayaran pajak kendaraan melalui E-Samsat. Namun dalam pelaksanaannya memiliki hambatan sehingga dalam mencapai tujuan menjadi tidak optimal. Tujuan penulis yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Provinsi Lampung, untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pencapaian efektivitas pelayanan, dan untuk mengetahui solusi terhadap masalah kebijakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Provinsi Lampung.

Berdasarkan gambaran permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan publik dengan judul: **Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi *E-Samsat* (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah efektivitas pelayanan dari program pelayanan pembayaran

pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *e-samsat* di kantor samsat rajabasa Bandar Lampung?

2. Apa faktor penghambat serta pendukung dalam program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *e-samsat* di kantor samsat rajabasa Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk memperoleh deskripsi mendalam tentang efektivitas dari program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi *E-Samsat* di kantor samsat rajabasa Bandar Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menambah kajian keilmuan dan pengetahuan dalam studi mata kuliah *e-government* khususnya yang berkaitan dengan koordinasi Dispenda dan Kepolisian Daerah dalam rangka peningkatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital.
2. Secara praktis, diharapkan dapat menjadi referensi dalam kaitannya efektivitas terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandarlampung.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang menginspirasi penelitian ini adalah.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Abdul Rahman Harahap (2016)	Efektivitas Pemanfaatan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat, Sumatera Utara	Pemanfaatan layanan M-PLK di Kabupaten Langkat cukup efektif disebabkan adanya koordinasi yang baik antara Bagian Pengolahan Data Elektronik dan sandi telekomunikasi (PDE dan Santel) Setdakab. Langkat sebagai pengelola, Operator/supir dan perangkat pemerintahan di kecamatan (Camat, KUPT Pendidikan kecamatan dan pihak sekolah) dengan PT. Web dan Lintas Arta sebagai Vendor MPLIK di Kabupaten Langkat	Perbedaan terdapat pada lokasi dan objek penelitian serta penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan pendekatan kualitatif
Gizela Hendra Merliani Ristanti (2017)	Efektivitas Penggunaan <i>E-Samsat</i> sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya	Penggunaan <i>E-Samsat</i> sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, sedangkan untuk waktu penyelesaian dan produk pelayanan dirasakan cukup efektif.	Perbedaan terdapat pada lokasi penelitian dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif

Rere Wigati (2016)	Karlina Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui <i>E-Samsat</i> di DKI Jakarta ditinjau dari aspek kemudahan administrasi	Hasil dari penelitian ini dari asas <i>certainty</i> , pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> dapat dikatakan belum memenuhi kepastian dikarenakan belum ada peraturan secara rinci yang khusus mengatur mengenai pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> , dari asas <i>convenience of payment</i> , pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> dapat dikatakan memenuhi asas ini dari sisi kenyamanan membayar, dari asas <i>efficiency</i> , pembayaran PKB melalui <i>E Samsat</i> dapat dikatakan terpenuhi baik dari sisi petugas pajak maupun Wajib Pajak, dari asas <i>simplicity</i> , pembayaran PKB melalui <i>E-Samsat</i> belum begitu mudah karena masih terdapat banyak kendala yang terjadi dilapangan.	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif post-positivis dengan wawancara mendalam
--------------------	--	--	---

Sumber: data diolah (2021)

2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan Publik

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi dari efektivitas pelayanan publik. Salah satunya yang dikemukakan oleh Emerson yang dikutip oleh Soewarno(1996 :16) menjelaskan bahwa “efektivitas pelayan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”.

Sedangkan menurut Siagian (1997:151), menjelaskan bahwa “efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Efektivitas merupakan unsur pokok dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun sebuah program. Menurut Effendy (2010:14) mengungkapkan bahwa efektivitas sebagai salah satu komunikasi yang dalam mencapai tujuan sudah direncanakan sesuai dengan biaya yang telah dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian diatas menunjukkan bahwa indikator

efektivitas merupakan tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dan merupakan sebuah pengukuran dengan tercapainya target yang telah direncanakan.

Cara pengukuran efektivitas menurut Campbell dalam Strawaji (2009) memiliki beberapa cara dalam pengukuran efektivitas yang sering digunakan yaitu:

a. Keberhasilan program. Pengukuran efektivitas melalui suatu lembaga yang mengutamakan adanya keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non-fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keberhasilan program dapat dilihat dari perencanaan, anggaran, dan evaluasi yang dilakukan sehingga bisa tercapai tujuan yang telah ditentukan. Secara lengkap Campbell dalam Strawaji (2009), melihat bahwa pengukuran keberhasilan program atau evaluasi program harus mencakup empat kategori yang dikenal sebagai "Validitas Internal", "Validitas Eksternal", "Reliabilitas", dan "Fungsionalitas".

1. Validitas Internal: Mencakup penilaian terhadap apakah program tersebut memang benar-benar menyebabkan efek yang diinginkan, tanpa dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal atau variabel lain yang tidak terkontrol. Validitas internal dapat diukur dengan melakukan uji coba eksperimental yang baik dan pengendalian yang ketat terhadap variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi hasil.
2. Validitas Eksternal: Mencakup penilaian terhadap apakah hasil program dapat diterapkan secara luas atau generalisasi ke situasi yang berbeda. Validitas eksternal dapat diukur dengan melihat apakah program memberikan hasil yang konsisten pada kelompok yang berbeda atau dalam situasi yang berbeda.
3. Reliabilitas: Mencakup penilaian terhadap tingkat akurasi atau keandalan dari pengukuran program. Reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan tes ulang, observasi ulang atau metode pengukuran lainnya yang dapat memberikan hasil yang konsisten.
4. Fungsionalitas: Mencakup penilaian terhadap apakah program tersebut efektif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Fungsionalitas dapat diukur dengan melihat sejauh mana program mencapai tujuan awal dan

memberikan manfaat yang diharapkan.

- b. Keberhasilan sasaran. Merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakandari suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Campbell, keberhasilan sasaran dapat diukur melalui prinsip-prinsip berikut:
 1. Efek tindakan (Action effect): Keberhasilan sasaran dapat diukur dengan melihat dampak atau efek nyata yang dihasilkan oleh tindakan atau program yang dilaksanakan. Misalnya, jika suatu program bertujuan meningkatkan tingkat literasi di suatu daerah, maka ukuran keberhasilannya dapat dilihat dari peningkatan persentase penduduk yang memiliki kemampuan literasi setelah program tersebut diimplementasikan.
 2. Keakuratan (Accuracy): Pengukuran keberhasilan sasaran juga perlu memperhatikan keakuratan atau ketepatan pengukuran tersebut. Hal ini berarti pengukuran harus dilakukan dengan menggunakan instrumen atau metode yang valid dan reliabel, sehingga dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai pencapaian sasaran.
 3. Praktis (Practicality): Pengukuran keberhasilan sasaran juga perlu memperhatikan faktor praktisitas, yaitu apakah pengukuran tersebut dapat dilakukan dengan mudah dan efisien. Jika pengukuran terlalu rumit atau membutuhkan sumber daya yang besar, maka pengukuran tersebut mungkin tidak praktis untuk dilakukan secara berkelanjutan.
- c. Kepuasan. Kepuasan terhadap program lembaga pelayanan yang sesuai dengan harapan dari layanan yang berbanding dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan dirasakan oleh para penerima terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut. Mengukur

kepuasan penerima layanan atau peserta program terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat mencakup pengukuran tingkat kepuasan, persepsi kualitas pelayanan, dan harapan terpenuhi.

- d. Input dan output. Tingkat input dan output merupakan salah satu sumber daya manusia dan teknologi yang digunakan pada suatu kegiatan untuk menghasilkan output pada sebuah program yang berjalan. Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar daripada output maka dapat dikatakan tidak efisien.
- e. Pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan menyeluruh merupakan sebuah program menyeluruh yang telah dijalankan oleh sebuah organisasi atau lembaga. Bisa dilihat dari sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas program.

Duncan dalam Steers (2012:53) mengungkapkan bahwa ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah terdiri dari 3 aspek yang digunakan yaitu antara lain:

- a. Pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian yang harus dipandang sebagai suatu proses. Dalam pencapaian tujuan diperlukakn pentahapan baik dalam tahap pencapaian tujuan bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari indikator kurun waktu pencapaian yang telah ditentukan, pencapaian sasaran sebagai taget kongkrit dan dasar hukum.
- b. Integrasi. Berupa pengukuran terhadap tingkat pencapaian tingkat kemampuan suatu lembaga untuk melakukan kegiatan dari program yang telah disepakati dan mengadakan sosialisasi dengan pihak lain. Integrasi terdiri dari indikator prosedur dan proses sosialisasi.
- c. Adaptasi. Kemampuan suatu lembaga dan proses sosialisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya merupakan indikator dalam adaptasi untuk meningkatkan kemampuan sarana dan prasarana.

Menurut Makmur dalam Sawir (2020:127) dalam Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dengan berbagai unsur diantaranya.

- a. Ketepatan penentuan waktu. Sebagaimana kita maklumi bahwa waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya janganlah kita menyia-nyaiakan waktu karena apabila kita tidak menggunakan dengan tepat berarti kita akan mengalami kerugian karena waktu yang berlalu itu tidak akan kembali dan pergi selamanya.
- b. Ketetapan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan suatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada organisasi maupun kegiatan yang melekat pada Negara yang bersangkutan. Ketetapan dalam pemanfaatan biaya terhadap sesuatu kegiatan, dalam arti bahwa tidak mengalami kekurangan sampai kegiatan itu dapat diselesaikan. Demikian pula sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan tersebut dapat diselesaikan dengan baik dan hasilnya memuaskan semua pihak yang terlihat pada kegiatan tersebut. Ketetapan dalam menetapkan suatu satuan biaya merupakan bagian dari pada efektivitas.
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - 1) Prosedur / tata cara pelayanan.
 - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan administratif.
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran. 5). Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Efektifitas program, dapat diketahui dengan membandingkan output dengan tujuan program, pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Menurut Budiani dalam bukunya efektivitas program menyatakan bahwa untuk mengukur faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi berjalan atau tidaknya suatu program dapat dilakukan dengan

menggunakan variable-variabel berikut ini:

1. Ketepatan sasaran program, ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya.
2. Sosialisasi, program sosialisasi yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya.
3. Tujuan program, tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Pemantauan program, pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program (Budiani,2007:20)

2.3 Digitalisasi

Menurut Indrajit dalam Intansari (2017:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya-Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada perkataan semata, namun lebih jauh lagi

dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya: kantor *e-envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya. Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

Menurut Indrajit dalam Intansari (2017:15) produk pelayanan publik berbasis teknologi harus didorong dengan melakukan inovasi. Penggunaan internet masyarakat, pemerintah seharusnya mulai meninggalkan pelayanan konvensional yang terkenal dengan antri, lama dan berbelit-belit. Keuntungan inovasi berbasis teknologi bagi pemerintah adalah:

1. Efisiensi biaya dan waktu, misalkan pelayanan konvensional menggunakan kertas menjadi paperless dan durasi pelayanan menjadi ringkas,

2. Meningkatnya produktivitas, pelayanan yang meningkatkan *output* dan jumlah pengguna pelayanan,
3. Media promosi pemerintah, sebagai sarana mensosialisasikan kinerja dan program pemerintah,
4. Mengembalikan *trust society*. Dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat maka masyarakat menjadi percaya kepada pemerintah.

Sementara bagi masyarakat, keuntungan inovasi berbasis teknologi meliputi:

1. Menghemat biaya dan waktu, tidak perlu datang langsung ke tempat pelayanan,
2. Tidak perlu antri/tidak berbelit-belit, semua prosedur dan dokumen bisa diproses secara *online*,
3. Akses cepat dan tepat, adanya peringkasan prosedur konvensional karena sudah berbasis *online*,
4. Kepastian informasi. Informasi yang diberikan bersifat resmi dan informatif. Menurut Indrajit dalam Intansari (2017:15) akses *e-government* perlu

memanfaatkan media sosial sebagai jalur akses. Pendekatan ini sebagai bentuk komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Ada esensi yang terdapat dalam pelaksanaan *e-government* ini, yaitu :

1. Mendukung pelaksanaan *good governance*, salah satu prinsipnya menurut UNDP adalah adanya transparansi baik penggunaan anggaran maupun kegiatan pembangunan,
2. Mengundang partisipasi masyarakat dalam bentuk aspirasi maupun pengawasan pembangunan. Diharapkan adanya feedback dari masyarakat terhadap informasi yang diberikan pemerintah sebagai bentuk pengawasan pembangunan,
3. Mengembalikan *trust society* kepada pemerintah. Kesiambungan keterbukaan informasi publik, maka masyarakat akan percaya terhadap pemerintah yang terbuka.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan perpaduan antara ketiga elemen terpenting di atas akan membentuk sebuah pusat syaraf jaringan *e-government* yang akan merupakan kunci sukses utama penjamin keberhasilan atau dengan kata lain, pengalaman memperlihatkan bahwa jika elemen yang menjadi

fokus sebuah pemerintah yaitu berusaha menerapkan konsep *e-government* beradadi luar area tersebut, maka probabilitas kegagalan proyek tersebut akan tinggi.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

1. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, “Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan kendaraan bermotor ialah “Semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak”.

Pajak Kendaraan Bermotor termasuk golongan pajak langsung dan merupakan pajak local (daerah).Pajak Kendaraan Bermotor yang dikelola oleh pemerintah sebagai pajak negara termasuk dalam sumber pendapatan yang diserahkan pada daerah.Penyerahan ini dilakukan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 1957 tentang Penyerahan Pajak Negara kepala Daerah.Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil antara pemerintah Kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30% sedangkan Pemerintah Provinsi menerima 70%.Kemudian 10% merupakan hasil penerimaan PKB paling sedikit yang dibagi hasilkan kepada Kabupaten/Kota, yang selanjutnya dialokasikan untuk pembangunan dan atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum. Saat ini pemungutan pajak didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.

2. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2019 pada pasal 4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah

orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan Bermotor, sedangkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

3. Masa Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak Kendaraan Bermotor adalah Pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakan oleh peralatan Teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan adalah pajak rutin yang harus dibayarkan setiap lima tahun sekali. Pajak ini ditandai dengan pergantian pelat nomor kendaraan dan STNK. Khusus PKB lima tahunan, setiap wajib pajak harus datang ke kantor SAMSAT untuk melakukan pembayaran. Masa pajak adalah 12 (dua belas) bulan berturut-turut yang merupakan tahun pajak terhitung sejak tanggal pendaftaran. Pajak kendaraan bermotor yang karena suatu hal masa pajaknya tidak sampai 12 bulan, maka dapat dilakukan restitusi.

4. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor menurut Samudra (2015) adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Subyek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi

atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas kendaraan bermotor.

Pelayanan fiskus harus ditingkatkan lebih baik lagi untuk menghilangkan stigma negatif terhadap fiskus dan supaya wajib pajak lebih nyaman di dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Masinambow (2013), pelayanan adalah cara seseorang dalam membantu seseorang mengurus segala keperluan yang dibutuhkan orang tersebut, sedangkan fiskus merupakan petugas pajak, sehingga pelayanan fiskus dapat didefinisikan sebagai hal-hal yang dilakukan oleh petugas pajak dalam membantu wajib pajak mengurus segala keperluan yang dibutuhkan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Siregar, Saryadi, dan Listyorini (2012) mengatakan bahwa fiskus merupakan sumber daya manusia yang membentuk kepuasan wajib pajak akan pelayanan yang diberikannya. Oleh karena itu pelaksanaan pelayanan fiskus harus diterapkan secara efektif dan efisien. Jika pelayanan fiskus yang diberikan maksimal, maka kepatuhan wajib pajak juga akan meningkat.

2.5 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka (Kotler dan Keller, 2014).

Gerson (2004) mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pengguna yang puas akan melakukan bisnis yang lebih banyak sepanjang waktu dan membeli lebih sering, mereka juga akan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman-temannya.

Supriyatna dan Jin (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat diukur dengan menggunakan enam variabel, yaitu kelengkapan fungsi/fitur, stabilitas/keandalan, kemudahan pengguna, inovasi, keamanan mengatakan tanggapan suatu produk atau jasa dan fleksibilitas.

Kepuasan pengguna diperjelas oleh Sulastiyono dalam Yogi (2012) merumuskan kepuasan pengguna dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut: jika harapan < kenyataan maka sangat puas, jika harapan = kenyataan maka puas dan Jika harapan > kenyataan maka tidak puas.

2.6 End User Satisfaction (EUCS)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi End User Computing Satisfaction dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh dalam Koeswoyo (2006).

1. Dimensi Content

Dimensi content mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi content juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informasi yang diberikan sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi Accuracy

Dimensi Accuracy mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna,

selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi Format

Dimensi format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antar muka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi Ease of Use

Dimensi Ease of Use mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi Timeliness

Dimensi Timeliness mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.7 E-Samsat

1. Informasi E-Samsat

E-Samsat adalah alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, *Mobile Banking*, dan *internet banking*). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor Samsat

wilayah pemilik kendaraan bermotor. *E-Samsat* dibuat karena adanya Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan samsat adalah salah satunya dengan membentuk *E-Samsat*). Layanan *E-Samsat* ini diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waktu serta tenaga ataupun ketidakefektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat.

2. Manfaat E-Samsat

Manfaat dari teknologi *E-Samsat* ini adalah:

- a. Prosedur pelayanan yang sederhana karena dapat dilaksanakan dan diakses melalui mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama.
- b. Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan
- c. Berkualitas dengan memanfaatkan informasi dan transaksi elektronik
- d. Proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.

Wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat (Bapenda, 2016).

3. Persyaratan E-Samsat

Persyaratan yang diperlukan untuk dapat menggunakan *E-Samsat*:

- a. Wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan STNK melalui *E-Samsat* harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank yang bekerja sama dengan Samsat
- b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/ blokir data kepemilikan
- c. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan pengesahan STNK tahunan
- d. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum memasuki masa jatuh tempo dan tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih
- e. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun

f. Masa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum jatuh tempo

4. Tata cara pembayaran E-Samsat melalui Bank

Berikut tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Bank:

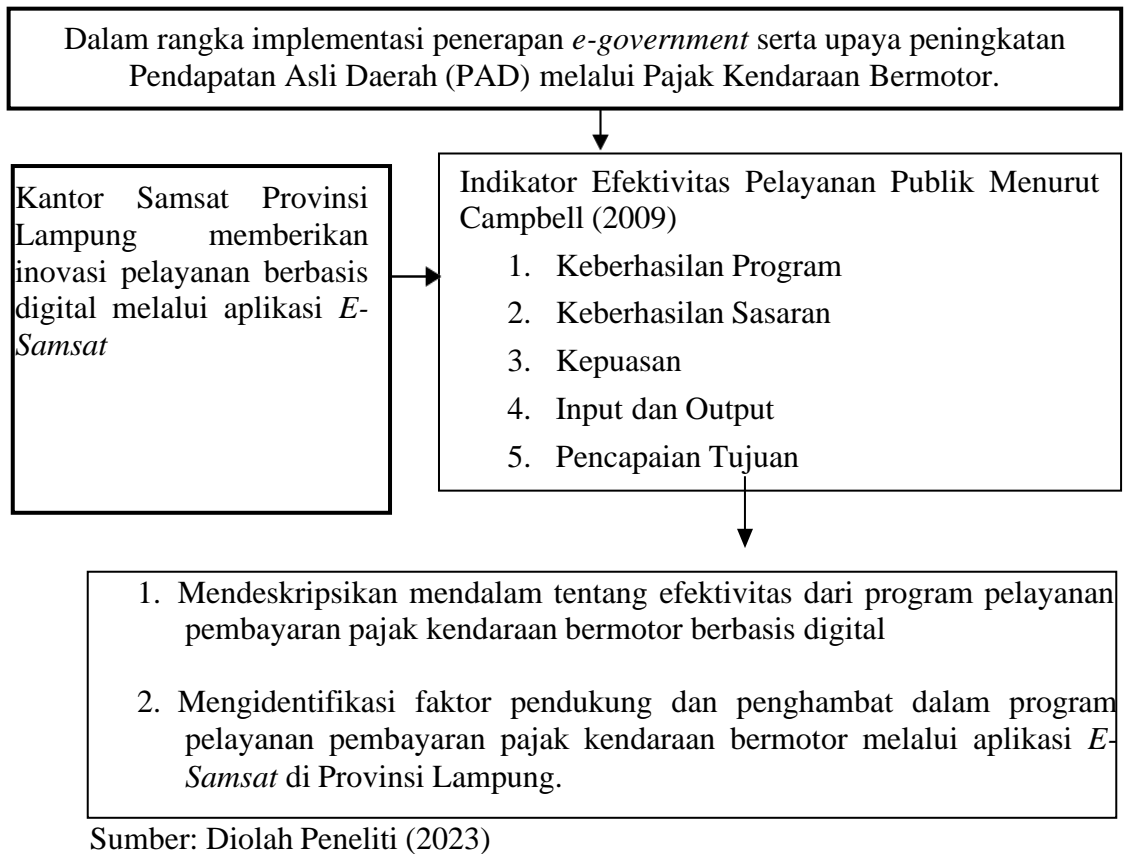
- a. Masukkan kartu ATM Bank, pilih bahasa yang akan digunakan
- b. Pilih tombol lanjutkan
- c. Masukkan *Personal Identification Number* (PIN)
- d. Pilih menu utama
- e. Pilih menu pembayaran
- f. Pilih menu PKB/STNK
- g. Pilih menu *E-Samsat*
- h. Masukkan nomor polisi kendaraan yang akan dibayarkan dengan data NIK yang sesuai dengan NIK pada *e-KTP* milik wajib pajak
- i. Masukkan kode *alfabeth* yang ada pada STNK misalnya B 1230 TFG. Maka *alfabeth* ini akan diterjemahkan kedalam kode *alfabeth* dalam bentuk angka, maka TFG diubah menjadi 201607.
- j. Maka akan ditampilkan informasi pembayaran, kemudian pilih lanjut
- k. Transaksi selesai dilakukan, mesin ATM akan mencetak bukti pembayaran

Bukti pembayaran ini adalah bukti yang sah bahwa wajib pajak telah melaksanakan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, bukti ini juga digunakan untuk penukaran Surat Ketetapan Pajak Daerah Pajak Kendaraan Bermotor/BBNKB dan SWDJKLLJ asli. Waktu yang diberikan untuk penukaran setelah pembayaran adalah satu minggu. Samsat juga bekerja sama pada beberapa Bank selain Bank yaitu Bank BNI, Bank BRI, Bank BTN, Bank Bukopin dan Maybank. *E-Samsat* juga dapat dilakukan melalui aplikasi Samolnas (*Samsat Online Nasional*).

2.8 Kerangka Pikir

Mengukur efektivitas merupakan suatu hal yang tidak mudah dan sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung kepada siapa yang menilai dan menginterpretasikannya. Pada tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan suatu rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah terwujud. Jika suatu usaha atau hasil pekerjaan serta tindakan yang dilakukan telah tidak tepat sesuai dengan tujuan dan tidak tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, maka hal tersebut bisa dikatakan tidak efektif.

Ukuran efektivitas yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelaksanaan suatu program pelayanan publik yang dilaksanakan dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat oleh Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung. Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Aplikasi E-Samsat merupakan alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, *Mobile Banking*, dan *internet banking*). Berdasarkan uraian pada permasalahan dan landasan teori yang telah disebutkan di atas, maka diringkaskan dalam gambar kerangka pikir seperti di bawah ini.



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif dalam menggambarkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung Provinsi Lampung. Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif ialah menggambarkan sebuah fenomena ataupun kejadian dengan apa yang sebenarnya terjadi. Sedangkan, yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif ialah penelitian menggambarkan sebuah fenomena yang sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dan data yang dihasilkan akan berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati, seperti yang disebutkan oleh Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2017:4). Penelitian kualitatif dijelaskan oleh Kirk dan Miller dalam Moleong (2017:4) sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia, baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Adapun data yang dikumpulkan nantinya ialah berupa hasil wawancara dengan informan atau narasumber yang berisi pertanyaan-pertanyaan tentang hal yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain terkait dari situasi sosial. Fokus penelitian merupakan konsep utama dalam suatu penelitian ilmiah. Penentuan fokus berdasar pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Pada dasarnya, penentuan masalah bergantung pada paradigma apakah yang dianut oleh seorang peneliti, seperti yang disebutkan oleh Lincoln dan Guba dalam Moleong (2017 :93).

Fokus dalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung berdasarkan indikator-indikator untuk menentukan

efektivitas pelayanan publik menurut Campbell meliputi:

1. Keberhasilan program

Keberhasilan suatu program tergantung bagaimana program tersebut dapat diimplementasikan dan digunakan dengan tepat. Secara spesifik keberhasilan program disini kemudahan dalam pengoperasiannya, dimana keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan.

2. Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran dalam penelitian ini adalah efektivitas, ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek sasaran, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program aplikasi *e-samsat* dari samsat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Yang mana hal ini keberhasilan sasaran berperan sebagai pembanding atas pencapaian sebelum dan setelah program *e-samsat* dijalankan dengan melihat pencapaian atau realisasi penerimaan pajak pada priode sebelumnya.

3. Kepuasan

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi masyarakat wajib pajak. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap *e-samsat*. Semakin berkualitas yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4. Input dan output

Tingkat input dan output pada layanan aplikasi *e-samsat* meliputi komponen yang berkaitan dengan proses pelaksanaan layanan *e-samsat* dan keberhasilan dari proses tersebut

Input : segala sesuatu yang masuk kedalam sistem. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpegaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik yang dibutuhkan oleh instansi terkait

seperti ruang server, material berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi. Peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberi informasi pelayanan perijinan melalui website.

Output : Adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasil oleh komponen pengolahan. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi berdasarkan anggaran yang sudah di keluarkan. Hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa layanan prima yang diberikan oleh instansi terkait. Output dalam aplikasi e-samsat ini terbagi menjadi dua sub indikator yaitu capaian hasil efektifitas pada layanan *e-samsat* dan juga anggaran yang dikeluarkan atau dicapai.

5. Pencapaian tujuan

Sejauh mana efektivitas aplikasi *e-samsat* untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini untuk melihat dalam keberhasilan dari suatu strategi yang dijalankan tidak cukup jika hanya dinilai dari segi keberhasilan sasan tersebut apakahkah berjalan baik atau tidak, namun keberhasilan ini juga harus dinilai dari segi pencapaian tujuan atas pelaksanaan program yang dijalankan. Ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas program.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan oleh peneliti agar mengetahui bagaimana keadaan yang sebenarnya terhadap apa yang hendak diteliti. Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini antara lain: Kantor samsat Rajabasa Kota Bandar Lampung dari lokasi penelitian akan diperoleh narasumber yang dapat menjelaskan mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

3.4 Sumber data

Data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian ialah berupa catatan dari kumpulan fakta yang ada, yang dapat berbentuk kata, angka, dsb. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara penelitian dengan narasumber, dimana data ini harus diolah lagi. Data yang didapat oleh peneliti bersumber dari metode wawancara maupun hasil observasi dari lokasi penelitian. Wawancara yang dilakukan, telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui, menganalisis tentang efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung Provinsi Lampung, yaitu dengan melakukan wawancara dengan pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan pegawai Ditlantas Polda Lampung di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung, dan perwakilan wajib pajak.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sejumlah buku, catatan, artikel, laporan pemerintah, majalah, dan lain sebagainya sebagai teori. Data yang didapat tersebut, tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum lokasi penelitian, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan Peraturan Perundangan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif, biasanya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang ingin diperoleh. Teknik itu sendiri dapat dilakukan dengan cara observasi, angket, wawancara maupun dokumentasi, berikut ini penjelasannya.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan fenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut pendapat Nasution dalam Sugiyono (2018:226) observasi dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan

yang diperoleh melalui observasi. Terdapat dua komponen yang perlu dilibatkan dalam sebuah observasi, yaitu pelaku observasi (*observer*) dan objek yang diobservasi dengan menjabarkan penerapan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung Provinsi Lampung. Umumnya terdapat beberapa observasi yang dilakukan oleh seorang peneliti, antara lain :

- a. Melakukan pengamatan terhadap kondisi fisik Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.
- b. Melakukan pengamatan terhadap aktivitas Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Denda Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan berupa berhadapan secara langsung dengan informan, akan tetapi dapat pula diberikan pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab di kesempatan lain. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu mendatangi langsung Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung guna mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian, yang dilakukan secara berstruktur dengan panduan wawancara. Berikut ini ialah pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini :

Tabel 3 Daftar Nama Informan

No.	Nama	Jabatan
1.	Irfan Hermayadi, S.E., M.T	Kasi Penerimaan dan Penagihan Kantor Samsat Rajabasa
2.	Yudha Mahardika, S.T., M.M	Kasi Pendataan dan Penetapan Kantor Samsat Rajabasa
3.	Andi Arafat, S.T., M.E	Kasubbag Program Kantor Samsat Rajabasa

4.	Yuliyana, S.T., M.M	Kasubbag Tata Usaha Kantor Samsat Rajabasa
6.	Wajib Pajak Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung	

Sumber: data diolah (2021)

3. Angket

Angket digunakan untuk mendapatkan informasi tentang pandangan kepuasan dan kemudahan wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi *e-samsat* pada pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan skala pengukuran instrument yang digunakan yaitu skala likert.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik yang digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen- dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek, dapat berbentuk tulisan gambar/karya monumentasi dari seseorang yang merupakan pelengkap dari penggunaan observasi maupun wawancara dalam penelitian ini. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen yang berbentuk arsip-arsip yang dimiliki oleh Samsat Rajabasa Bandar Lampung.

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018:226) menyebutkan bahwa tujuan utama suatu penelitian harus diperoleh secara akurat dan objektif, dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik yang dilakukan berupa analisis konteks dan telaah Pustaka, serta analisis pertanyaan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Penelitian ini sendiri mengacu pada beberapa tahapan teknik analisis data, antara lain :

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Data kondensasi mengacu pada proses proses pemilihan atau seleksi, fokus, menyederhanakan serta melakukan pergantian data yang terdapat pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen maupun data empiris yang telah didapatkan. Data kualitatif tersebut dapat diubah dengan cara seleksi,

ringkasan, atau uraian menggunakan kata-kata sendiri dan lain-lain. Berdasarkan data yang dimiliki, peneliti akan mencari data, tema, dan pola mana yang penting, sedangkan data yang dianggap tidak penting akan dibuang. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah dengan wawancara dan observasi langsung terhadap efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung Provinsi Lampung.

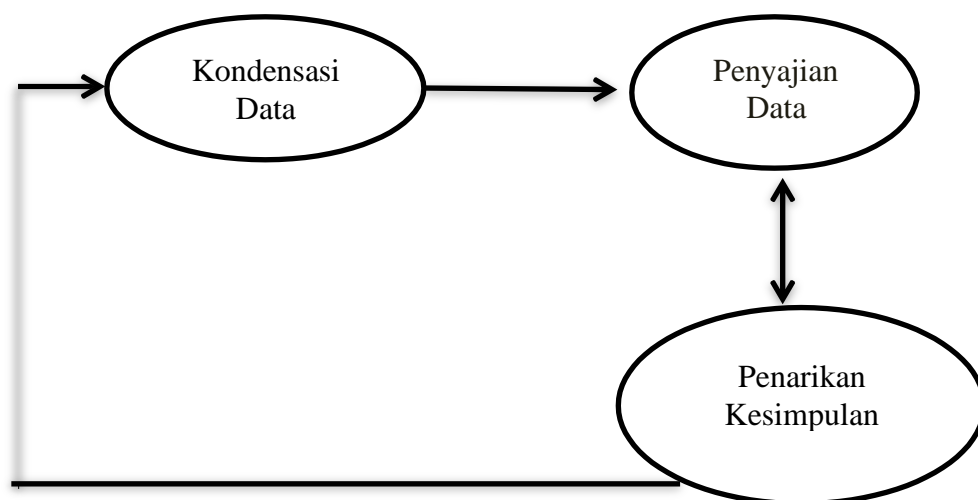
2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambar secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informan yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk uraian singkat dan dilakukan dengan teks naratif, foto dan gambar sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat bersifat sementara apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahapan pengumpulan data selanjutnya. Penelitian ini mengambil intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan jenis data primer dan sekunder sehingga diperoleh jawaban tentang penerapan setelah adanya efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi *E-Samsat* di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung Provinsi Lampung.

Gambaran teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, didasarkan pada model komponen analisis seperti yang terlihat pada bagan berikut ini.



Sumber: Miles & Huberman dalam Sugiyono (2018:226)

Gambar 2 Komponen dalam analisis data

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik terakhir dalam penelitian ini adalah teknik keabsahan data. Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, selain itu sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Sugiyono (2018:267) menyebutkan bahwa teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi :

1. Triangulasi

Triangulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk menentukan sebuah data benar-benar tepat menggambarkan fenomena pada sebuah penelitian, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Seperti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

2. *Member Check*

Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan terhadap data yang sudah diperoleh dari pemberian data, apakah data yang diberikan oleh pemberi data sudah memenuhi kebenaran atau valid. Data yang diperoleh peneliti harus sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pemberi data guna keabsahan data dalam penelitian.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)” maka simpulannya ialah sebagai berikut.

1. Efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Rajabasa Kota Bandar Lampung dikategorikan Belum Efektif, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan seperti pada bagian proses output, outcome dan produktivitas yang belum sesuai harapan masyarakat. Aplikasi E-Samsat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor karena sebagian masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki sisi kelemahan mulai dari aplikasi E-Samsat yang servernya terkadang error dan belum tersedia untuk IOS. Terlepas dari berbagai isu dan masalah internal dari aplikasi ini yang terbilang masih baru, aplikasi E-Samsat ini pada dasarnya tetap mendapatkan apresiasi sebagai wujud nyata inovasi pemerintah dalam mewujudkan e-goverment dan good governance demi memangkas birokrasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga dinilai dapat menjadi salah satu potensi besar dalam meningkatkan
2. Faktor penghambat serta pendukung dalam program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital adalah:
 - a. Faktor pendukung utama adalah kemudahan penggunaan dan integrasi data. Kemudahan akses dan penggunaan melalui platform online memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam melakukan pembayaran

dari mana saja dan kapan saja. Integrasi data memungkinkan pengelolaan informasi kendaraan dan pembayaran pajak secara terpusat, meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan administrasi.

- b. Namun, terdapat faktor penghambat yang perlu diatasi. Kurangnya edukasi kepada masyarakat mengenai program E-Samsat menyebabkan rendahnya kesadaran dan pemahaman terhadap manfaat yang ditawarkan. Selain itu, ketidakfahaman teknologi dan ketakutan terhadap transaksi online juga menjadi penghambat adopsi program ini.

5.2. *Saran*

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat diberikan saran berikut:

1. Lakukan Edukasi yang Intensif: Penting untuk mengadakan kampanye edukasi yang intensif kepada masyarakat mengenai program E-Samsat. Informasikan manfaat dan kemudahan penggunaan program ini, serta berikan panduan langkah demi langkah tentang cara menggunakan platform secara efektif. Melibatkan pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat dalam menyebarkan informasi dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat.
2. Peningkatan Literasi Digital: Tingkatkan literasi digital di kalangan masyarakat dengan menyelenggarakan pelatihan atau workshop. Fokus pada peningkatan pemahaman teknologi digital, keamanan transaksi online, dan manfaat penggunaan program E-Samsat. Dengan memperkuat pengetahuan dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi, mereka akan lebih cenderung mengadopsi program ini.
3. Kolaborasi dengan Pihak Swasta: Bentuk kemitraan dengan perusahaan teknologi atau lembaga keuangan untuk memperluas jangkauan program E-Samsat. Dengan melibatkan pihak swasta, program ini dapat menjangkau lebih banyak pengguna potensial dan mendapatkan dukungan dalam hal teknologi, keamanan, dan pemasaran. Pihak swasta juga dapat membantu mengembangkan fitur-fitur baru yang lebih menarik bagi pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afifuddin, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia. Agustino, Leo.2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta. Ambawarwati, S.2019. *Kamus Manajemen*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto.2019. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Budiani.2007, *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran, Jurnal Ekonomi Dan Sosial*. Vol.2 No.1.
- Danim.2013. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara. Dunn.2012. *Analisis Kebijakan Publik*.Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Effendy, Onong Uchjana. 2010. *Ilmu Teori dan Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gerson, Richard F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Grindle, Merilee S.2017. *Politics and Policy Implementation in the Third World*.New Jersey: Princnton University Press.
- Hoogerwerf.2019. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Indrajid, Richardus Eko.2004.*Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Islamy. 2014. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara, CetakanVII*.Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Moleong. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muchsin. 2012. *Hukum dan Kebijakan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Ndraha. 2018. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Nugroho. 2013. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Formulasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Sawir Muhammad. 2011. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Sendi. 2021. *Kebijakan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Lampung*. Jurnal Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- Seto. 2010. *Jurnal Administrasi Kebijakan Publik, Volume 1 Nomor 1 Tahun 2010*. Makassar.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Strawaji. 2009. *Corporate Social Responsibility dalam Praktik di Indonesia*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Steers, Richard M. 2012. *Variabel Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sutoro, Eko. 2011. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE Press Pustaka Utama.
- Tagliante. 2013. *TDC l'evaluation*. Paris: CLE International.
- Viviane dan Gilbert de Lansheere. 2019. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Kerjasama Malang Corruption Watch dan YAPPIKA Jakarta.
- Wahab. 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.

B. Sumber Lain

- Abdul Rahman Harahap. 2016 *Efektivitas Pemanfaatan Mobil Pusat Layanan Internet Kecamatan di Kabupaten Langkat Sumatera Utara*. Jurnal Penelitian.
- Gizela Merliani Hendra Ristanti. 2017. *Efektivitas Penggunaan E-Samsat sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya* Jurnal Penelitian.

Rere Karlina Wigati. 2016. *Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di DKI Jakarta ditinjau dari Asas Kemudahan Administrasi*. Jurnal Penelitian.

Koeswoyo, Fressy. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan pemakai software akuntansi (studi empiris pada perusahaan pemakai software akuntansi k-system di pulau jawa)*. Tesis Magister Sains Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.

ANISYAH, A. (2023). *EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT BANDAR repository.radenintan.ac.id*.
<http://repository.radenintan.ac.id/id/eprint/23044>

Campbell, J. P. (2005). Teori Efektivitas. In *Dalam Richard M: Efektivitas Organisasi*.
Zilda, M. F., Miradhia, D., & ... (2022). *IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT. JANE-Jurnal Administrasi*
<http://jurnal.unpad.ac.id/jane/article/view/28691>