

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SALAM V2.0 PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

ANGGI ANGGRAINI

NPM. 2116041033



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SALAM V2.0 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

Oleh

ANGGI ANGGRAINI

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Indonesia adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang disebabkan oleh prosedur administrasi konvensional yang panjang, keterbatasan akses layanan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya pembayaran pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi E-Salam V2.0 belum cukup efektif memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak, masih terdapat kendala seperti proses pendaftaran yang rumit, kurangnya sosialisasi, serta keharusan wajib pajak untuk tetap datang ke kantor Samsat guna pengambilan dokumen fisik. Faktor pendukung efektivitas layanan meliputi dukungan kebijakan dan regulasi serta adanya sarana dan prasarana yang memadai, sementara faktor penghambat utamanya adalah keterbatasan literasi digital masyarakat, mekanisme pembayaran dan kendala teknis aplikasi. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan instansi terkait untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, menyederhanakan prosedur layanan, serta melakukan perbaikan teknis pada aplikasi guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Aplikasi E-Salam V2.0

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES THROUGH THE E-SALAM V2.0 APPLICATION AT THE LAMPUNG PROVINCE REGIONAL REVENUE AGENCY

By

ANGGI ANGGRAINI

One of the main issues in managing motor vehicle taxes in Indonesia is the low compliance rate among taxpayers in paying their motor vehicle taxes. This is largely due to lengthy conventional administrative procedures, limited access to services, and a general lack of public awareness about the importance of tax payments. This study aims to examine and analyze the effectiveness of the motor vehicle tax payment service through the E-Salam V2.0 application, as well as to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews and documentation. The findings indicate that the E-Salam V2.0 application has not been sufficiently effective in facilitating tax payments. Challenges remain, such as a complicated registration process, limited public outreach, and the requirement for taxpayers to physically visit the Samsat office to collect hard-copy documents. Supporting factors for service effectiveness include policy and regulatory support, as well as adequate facilities and infrastructure. In contrast, the main inhibiting factors are limited digital literacy among the public, payment mechanism issues, and technical problems with the application. Based on these findings, it is recommended that the Lampung Provincial Revenue Agency and related agencies further increase socialization and education to the public, simplify service procedures, and make technical improvements to the application to increase the effectiveness and satisfaction of taxpayers in paying motor vehicle taxes online.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Motor Vehicle Tax, E-Salam V2.0 Application

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SALAM V2.0 PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG**

Oleh:

ANGGI ANGGRAINI

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
2025**

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI
E-SALAM V2.0 PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Anggi Anggraini**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2116041033**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



1. Komisi Pembimbing

Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.
NIP. 19780923 200312 1 001

Simon Sumanjoyo H, S. A.N., M. PA.
NIP. 19810628 200501 1 003

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

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

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji:

Ketua : Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.



Sekretaris : Simon Sumanjoyo H, S. A.N., M. PA.



Penguji : Prof. Dr. Yulianto, M.S.



Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anha Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juni 2025

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, 12 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Anggi Anggraini
NPM. 2116041033

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Anggi Anggraini. Lahir di Kota Bandar Lampung pada tanggal 06 Januari 2003. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Masrizal dan Ibu Sofia Arisna. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Taman Kanak-Kanak (TK) Islam Alina yang diselesaikan pada tahun 2009, kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 1 Langkapura yang diselesaikan pada tahun 2015. Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 23 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2018, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif dalam organisasi internal. Penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) pada Bidang Rumah Tangga Organisasi (RTO).

Pada tahun 2023 penulis memenangkan Juara 2 Tingkat Nasional lomba poster pada kegiatan Gebyar Jurnalistik. Pada periode Januari-Februari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Mulyo Aji, Kecamatan Meraksa Aji, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung. Selanjutnya periode Juli-Agustus 2024 penulis juga melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKL) selama 40 hari di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dengan penempatan di bidang umum dan kepegawaian.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

“Innovation is the ability to see change as an opportunity, not a threat”

(Steve Jobs)

“It always seems impossible until it’s done”

(Nelson Mandela)

“Bukan soal memulai, tapi bagaimana menyelesaikannya dengan penuh tanggung jawab”

(Anggi Anggraini)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin,

Dengan segala rasa syukur kepada Allah SWT.

*Kupersembahkan karya tulis ini sebagai wujud bakti, tanggung jawab
dan terima kasih ku kepada:*

Ayah dan Ibu Tercinta

Yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, motivasi moral dan material yang tiada henti-hentinya, disertai kesabaran, pengorbanan, dan perjuangan tanpa kenal lelah demi segala hal terbaik yang selalu diusahakan untuk penulis. hingga penulis sampai pada tahap ini.

Para Dosen dan Civitas Akademika,

Yang telah memberikan bimbingan dengan penuh ketulusan hati dan memberikan bekal ilmu serta pesan moral yang bermanfaat.

Almamater Tercinta,

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunian, dan kasih sayang-Nya yang tak pernah henti tercurah hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI E-SALAM V2.0 PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Universitas Lampung. Sholawat serta salam juga dihaturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW semoga kelak mendapatkan syafa'at di Yaumul Qiyamah, aamiin. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bimbingan, masukan, saran, dukungan serta bantuan, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ayah dan Ibu, terima kasih yang sebesar-besarnya atas doa yang selalu dipanjatkan, semangat yang tak pernah putus, kasih sayang dan cinta yang selalu kalian curahkan, serta dukungan dan restu yang senantiasa mengiringi setiap langkah dan proses yang aku jalani. Terima kasih atas kerja keras, kesabaran, pengorbanan, dan perjuangan yang tiada henti dalam mengusahakan yang terbaik untukku, agar aku dapat tumbuh menjadi anak yang hebat. Semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan dan umur panjang agar terus menemani disetiap perjalanan dan pencapaianku.
2. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. Selaku dosen pembimbing utama sekaligus pembimbing akademik, yang telah membantu dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan. Terima kasih atas waktu yang telah

diluangkan, serta atas saran, masukan, dukungan, ilmu, dan bimbingan yang sangat berarti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik. Semoga Bapak senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.

3. Bapak Simon Sumanjoyo H, S. A.N., M. PA. Selaku dosen pembimbing kedua, yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, serta atas saran, masukan, dukungan, ilmu, dan bimbingan yang sangat berarti sehingga penulisan skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Semoga Bapak senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.
4. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. Selaku dosen penguji. Terima kasih atas saran, masukan, dan kritik yang membangun, serta bimbingan yang telah diberikan sehingga penulisan skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Semoga Bapak senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin
5. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unila.
8. Bapak dan Ibu Dosen, serta segenap staff dan karyawan Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Unila. Terima kasih atas dedikasi dan ilmu pengetahuan, pengalaman, dan motivasi yang diberikan selama perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan dapat menjadi bekal dan pelajaran hidup yang bermanfaat kedepannya.
9. Mba Wulan dan Mba Uki, selaku Staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Terima Kasih telah memberikan pelayanan administrasi dan membantu penulis dalam kelancaran pengurusan berbagai administrasi selama menempuh studi di masa perkuliahan, dari mulai menjadi mahasiswa baru hingga lulus. Semoga Mba Wulan dan Mba Uki senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.

10. Seluruh pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan pihak UPTD Wilayah I Bandar Lampung yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam proses pengumpulan data penelitian, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Kepada Nenek, Ama Mel, Ayah Jul, dan Puput, terima kasih atas doa, semangat, kasih sayang, serta dukungan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat sampai pada titik ini. Semoga senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan oleh Allah SWT. Aamiin.
12. Kepada Putu, Karil, Salma, Keshia, Aliya dan Icut, sahabat SMP dan SMA yang sudah kebersamai penulis hingga saat ini. Terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu kalian berikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas momen kebersamaannya yang penuh canda, tawa, suka, dan duka. Semoga sehat dan sukses selalu!
13. Sahabat seperjuanganku “NAVANE” dan “VANAD” Tata, Vania, Nadhila, Acan, Ditha. Terima kasih atas doa, bantuan, dukungan, canda dan tawa, semangat serta menjadi partner yang baik selama masa perkuliahan dan proses penyelesaian penulisan skripsi. Terima kasih sudah bersedia direpotkan dan menemani langkah ini dengan tulus dan menjadikan setiap proses terasa lebih ringan. Semoga kita senantiasa diberi kesehatan dan kesuksesan, aamiin.
14. Sahabat seperjuanganku Nike, Latifah, Luluk, Destira, dan Elsa. Terima kasih sudah kebersamai penulis dari awal masa perkuliahan hingga sampai saat ini, dengan semangat, dukungan, dan doa dari kalian yang selalu menemani dan sudah bersedia mendengar keluh kesah penulis. Terima kasih atas momen kebersamaannya yang penuh dengan canda, tawa, suka, dan duka. Semoga kita senantiasa diberi kesehatan dan kesuksesan, aamiin.
15. Kepada Pachri, terima kasih telah kebersamai, mendoakan, memberikan dukungan dan semangat yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Semoga sehat dan sukses selalu ya!

16. Teman-teman seperjuanganku, Denosa, Bunga, Inez, Lisel, Prames, Feby, Putri, Deajeng, Shafa, dan lainnya. Terima kasih atas setiap canda dan tawa, kebersamaan, serta dukungan yang telah kalian berikan sehingga menjadi semangat bagi penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini.
17. Kepada seluruh teman-teman GILGAMARA Angkatan 2021, terima kasih untuk setiap kebersamaan dan dukungan dari awal perkuliahan hingga kini.
18. Teman-teman KKN Mulyo Aji, terima kasih atas cerita dan pengalaman yang tidak bisa diulang selama 40 hari di perjalanan penulis selama kuliah.
19. Kepada seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas bantuan, semangat, dan doao baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
20. Terakhir, terima kasih kepada diriku sendiri, Anggi Anggraini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah berusaha keras dan berjuang untuk menjadi pribadi yang baik, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah bertahan. Semoga sehat selalu dan bahagia agar dapat merayakan setiap proses dan pencapaian dalam hidupmu kelak. Terima kasih, Anggi.

Akhir kata, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 12 Juni 2025
Penulis,

Anggi Anggraini

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Efektivitas	11
2.2.1 Pengertian Efektivitas	11
2.2.2 Efektivitas Pelayanan Publik	13
2.2.3 Indikator Pengukuran Efektivitas	18
2.3 Pajak Daerah	22
2.3.1 Pengertian Pajak	22
2.3.2 Pengertian Pajak Daerah	23
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.4.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.4.2 Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor	24
2.4.3 Dasar Pengenaan Pajak	25
2.4.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.5 Elektronik Samsat Lampung (E-Salam) V2.0.....	26
2.6 Kerangka Pikir	28
BAB III. METODE PENELITIAN	33
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian	33
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37

3.6 Teknik Analisis Data	40
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum	45
4.1.1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	45
4.1.2 Visi dan Misi	47
4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.2 Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Salam V2.0	53
4.3 Hasil Penelitian	57
4.4 Pembahasan Penelitian.....	93
4.4.1 Efektivitas Pelayanan Program Pembayaran PKB Melalui Aplikasi E-Salam V2.0 Pada Bapenda Provinsi Lampung.....	93
4.4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Salam V2.0 Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.....	103
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kontribusi Jenis Pajak Daerah Provinsi Lampung Tahun 2021-2023	2
2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung Tahun 2019-2023.....	3
3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Provinsi Lampung Tahun 2019-2020	4
4. Daftar Informan Penelitian.....	38
5. Dokumentasi Penelitian	40
6. Jumlah Kendaraan Pada Aplikasi E-Salam V2.0 di Provinsi Lampung	66
7. Jumlah Kendaraan Pada Aplikasi E-Salam V2.0 di Bandar Lampung	67
8. Transaksi Pembayaran PKB Melalui E-Salam V2.0 di Provinsi Lampung	76
9. Transaksi Pembayaran PKB Melalui E-Salam V2.0 di Bandar Lampung.....	76
10. Target dan Realisasi PKB Melalui E-Salam di Provinsi Lampung.....	80
11. Hasil Tanggapan Responden	85
12. Tingkat Kepatuhan WP Provinsi Lampung.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir	29
2. Komponen Dalam Analisis Data	41
3. Intansi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	47
4. Struktur Organisasi BAPENDA.....	48
5. Leaflet E-Salam V2.0.....	56
6. Sosialisasi E-Salam V2.0 Secara Offline dan Online	58
7. Sosialisasi Melalui Kanal YouTube Bapenda Lampung	59
8. Sosialisasi Pembayaran PKB Elektronik di Unila	60
9. Sosialisasi Pelayanan E-Salam V2.0.....	61
10. Respon Wajib Pajak Terhadap Layanan E-Salam V2.0	64
11. Standar Operasional Prosedur E-Salam V2.0.....	70
12. Loker Samsat Elektronik.....	73
13. Tampilan Fitur Layanan E-Salam V2.0.....	79
14. Informasi Whatsapp Reminder	81
15. Kendala Aplikasi E-Salam V2.0	83
16. Pengaduan Layanan E-Salam V2.0.....	84
17. Tampilan Login dan Pembayaran PKB E-Salam V2.0	90

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara khususnya di Indonesia. Menurut Yulianto dkk, (2023:136), pajak merupakan kontribusi yang diwajibkan dari rakyat kepada negara berdasarkan Undang-Undang, dengan sifat yang memaksa, tanpa adanya imbalan yang dapat dirasakan secara langsung oleh pembayar pajak. Hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik seperti pembangunan jalan, jembatan, sekolah, dan infrastruktur lainnya yang mendukung kebutuhan masyarakat secara luas (Wardani dan Rumiya, 2017).

Berdasarkan wewenang pemungutannya, pajak di Indonesia dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pajak pusat dan pajak daerah (Fitri dkk., 2021). Pajak pusat adalah pajak yang dikenakan oleh pemerintah pusat yang dikelola secara langsung oleh pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan. Sementara itu, pajak daerah adalah pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah, baik di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota. Sebagaimana yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 bahwa pemerintahan daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Aturan ini menjadi landasan hukum penting karena pajak daerah merupakan salah satu sumber utama pendapatan daerah. Pajak daerah diharapkan dapat membantu dalam membiayai penyelenggaraan program-program pemerintahan daerah, serta pelaksanaan pembangunan daerah, dengan tujuan utama untuk mendukung pelaksanaan kebijakan otonomi daerah dan meningkatkan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Hal ini penting

mengingat pajak daerah adalah salah satu sumber utama dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Resmi dalam Thio 2024).

Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 4 menjelaskan pembagian pajak daerah adalah sebagai berikut: (1) Jenis Pajak Provinsi terdiri dari: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Alat Berat, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, Pajak Rokok, dan Opsen Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan. (2) Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari: Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan, Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan, Pajak Barang dan Jasa Tertentu, Pajak Reklame, Pajak Air Tanah, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Opsen Pajak Kendaraan Bermotor, dan Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Tabel 1. Kontribusi Jenis Pajak Daerah Provinsi Lampung 2021-2023

Tahun	Jenis Pajak	Target (RP)	Realisasi (RP)	Realisasi Pajak Daerah (RP)	Persentase (%)
2021	PKB	890.000.000.000	880.359.093.903	2.721.138.045.704	32,35%
	BBNKB	624.000.000.000	613.520.230.500	2.721.138.045.704	22,55%
	PBBKB	560.000.000.000	626.925.543.622	2.721.138.045.704	23,04%
	P. Rokok	574.659.165.839	594.778.884.604	2.721.138.045.704	21,85%
	PAP	5.000.000.000	5.554.293.075	2.721.138.045.704	0,20%
2022	PKB	905.000.000.000	929.496.725.114	3.126.137.885.658	29,73%
	BBNKB	630.800.000.000	695.050.619.345	3.126.137.885.658	22,23%
	PBBKB	648.000.000.000	807.308.496.503	3.126.137.885.658	25,82%
	P. Rokok	616.798.551.971	687.162.032.530	3.126.137.885.658	21,98%
	PAP	5.400.000.000	7.120.012.166	3.126.137.885.658	0,22%
2023	PKB	975.000.000.000	1.028.551.329.873	3.232.821.385.715	31,81%
	BBNKB	750.000.000.000	660.934.026.800	3.232.821.385.715	20,44%
	PBBKB	840.000.000.000	877.493.599.063	3.232.821.385.715	27,14%
	P. Rokok	736.838.200.125	656.365.530.414	3.232.821.385.715	20,30%
	PAP	7.000.000.000	9.476.899.565	3.232.821.385.715	0,29%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, 2024

Berdasarkan Tabel 1. Pajak Daerah Provinsi Lampung Tahun 2021-2023 menunjukkan kontribusi penerimaan yang beragam dari setiap jenis pajak. Salah satu sumber penerimaan pajak daerah terbesar berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang berhasil melampaui target yang telah ditetapkan dan terealisasi dengan baik, terkecuali pada tahun 2021 dimana target PKB sebesar Rp.880.359.093.903 dan hanya terealisasi

Rp.890.000.000.000. Namun secara garis besar persentase kontribusi PKB terhadap total realisasi pajak daerah juga tergolong tinggi. Pada tahun 2021, kontribusi PKB terhadap pajak daerah mencapai 32,35% dari total realisasi pajak daerah, namun menurun menjadi 29,73% pada tahun 2022, dan kembali naik menjadi 31,81% pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat fluktuasi dalam persentase kontribusi, PKB tetap menjadi penyumbang utama dalam penerimaan pajak daerah.

Adapun Pajak Kendaraan Bermotor yang diatur dalam Pasal 1 Butir 28 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022, yang mendefinisikannya sebagai pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Saat ini, kendaraan bermotor telah menjadi salah satu moda transportasi yang sangat penting dan tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Permintaan masyarakat terhadap kendaraan bermotor terus meningkat, seiring dengan daya tarik dan kemampuan beli yang semakin berkembang. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini turut berdampak pada bertambahnya jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor setiap tahunnya.

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung 2019-2023

Tahun	Kendaraan Bermotor R2 (Unit)	Kendaraan Bermotor R4 (Unit)	Jumlah (Unit)
2019	3.187.035	445.220	3.632.255
2020	3.229.304	450.437	3.679.741
2021	3.330.518	467.865	3.798.383
2022	3.433.426	487.949	3.921.375
2023	3.583.340	531.737	4.115.077

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Berdasarkan Tabel 2. Jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di wilayah Provinsi Lampung pada periode 2019-2023 terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan ini memberikan kesempatan bagi pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan pajak daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Semakin banyak kendaraan bermotor yang terdaftar dan bisa didaftarkan, semakin besar pula pendapatan yang dapat diperoleh. Karena, Pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah bentuk kewajiban warga negara

serta partisipasi aktif Wajib Pajak (WP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakan demi mendukung pembiayaan daerah dan pembangunan daerah.

Namun, sistem layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang masih bersifat konvensional sering kali membuat masyarakat harus menghadapi prosedur administrasi yang cukup panjang dan memakan waktu, dengan fasilitas yang kurang memadai, serta risiko terjadinya pungutan liar atau praktik calo, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal (Cornelia *et al.*, 2024). Penelitian yang telah dilakukan oleh Azzahra dkk, (2023) juga mengungkapkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap undang-undang perpajakan dan kurang menyadari manfaat dari pajak, dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Sejalan dengan temuan tersebut, Yulianto dalam Paramarta, (2019) menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, para wajib pajak harus mengetahui secara seksama dan menyeluruh undang-undang perpajakan yang berlaku di suatu negara.

Tabel 3. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Provinsi Lampung 2019-2020

Tahun	Total Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Melunasi Pajak (Unit)	Jumlah Kendaraan Menunggak Pajak (Unit)	Tingkat Kepatuhan
2019	3.632.255	1.292.959	2.339.296	35.60%
2020	3.679.741	1.176.408	2.503.333	31.97%

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, 2024

Berdasarkan Tabel 3. Menunjukkan bahwa jumlah kendaraan yang melunasi pajak kendaraan bermotor jauh lebih sedikit dibandingkan jumlah kendaraan yang menunggak pajak. Akibatnya, tingkat kepatuhan masyarakat Lampung dalam membayar pajak kendaraan masih tergolong rendah. Di tahun 2019, persentase kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tercatat sebesar 35,60%. Angka ini mengalami penurunan pada tahun 2020, dengan tingkat kepatuhan menjadi 31,97%. Penurunan tingkat kepatuhan dan meningkatnya tunggakan pajak dapat menjadi indikator adanya hambatan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berlaku. Hambatan tersebut dapat berupa keterbatasan akses masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak, rendahnya kesadaran wajib pajak akan pentingnya melakukan pembayaran

pajak, kurangnya pengetahuan mengenai perpajakan dan adanya mindset administrasi yang berbelit-belit seringkali membuat wajib pajak bersikap acuh terhadap pembayaran pajak. Akibatnya, hal ini tidak hanya berdampak pada penurunan pendapatan daerah, tetapi juga dapat menyebabkan masalah hukum bagi para wajib pajak, seperti denda dan sanksi administratif apabila tidak membayar pajak dengan tepat waktu.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan pelayanan yang lebih inovatif dan responsif dengan memodernisasi sistem administrasi perpajakan agar lebih efektif dan efisien dalam mendekatkan layanan publik yang prima kepada masyarakat. Dengan pesatnya perkembangan teknologi di Indonesia, pemerintah mengupayakan berbagai hal untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan dalam proses perpajakan bagi masyarakat termasuk dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Upaya ini diwujudkan melalui transformasi layanan publik dari metode manual (konvensional) menjadi layanan berbasis elektronik (daring). Hal ini dilakukan pemerintah dengan harapan dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya. Penelitian oleh Zahrani & Amr (2024) juga menekankan bahwa penyelenggara pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan, memiliki kewajiban untuk mengelola sistem informasi, baik elektronik maupun non-elektronik milik pemerintah, dan memastikan bahwa sistem tersebut mampu mendukung pengelolaan data serta layanan pajak.

Mengacu pada Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Lampung Nomor 51 Tahun 2020 tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung, dan Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor: 970/0778/VI.03/01/12/2021 tentang pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) tahunan melalui kanal pembayaran samsat elektronik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung telah mengambil langkah strategis untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor yaitu dengan mengembangkan dan mengimplementasikan program layanan pembayaran

pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada tahun 2021. Program E-Salam V2.0 merupakan salah satu inovasi layanan digital yang bertujuan memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan berbasis elektronik melalui *platform* android, yang dirancang untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*.

Adapun fitur-fitur yang disediakan Aplikasi E-Salam V2.0 meliputi, informasi terkait pembayaran pajak dan denda pajak, memudahkan pengguna dalam memperoleh kode bayar, menampilkan STNK dan SKPD/TBPKP elektronik, serta pelacakan status pembayaran. Hal ini merupakan upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi guna menyediakan pelayanan publik yang baik (*good governance*) di Provinsi Lampung, juga untuk menjawab tuntutan masyarakat akan berkembangnya teknologi informasi yang semakin maju pesat, dimana pemerintah dapat memberikan akses dengan mudah, cepat, tepat, dan dekat, sekaligus dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat serta kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Sehingga dapat mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di provinsi khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor.

Namun dalam pelaksanaannya, layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 tidak berjalan dengan lancar. Berdasarkan ulasan pengguna yang dikutip dari *playstore*, terdapat beberapa masalah yang dilaporkan, seperti kesulitan dalam proses pendaftaran dan kurangnya kejelasan prosedur penggunaan pelayanan pembayaran pajak melalui aplikasi E-Salam V2.0. Selain itu, meskipun pembayaran pajak sudah dilakukan melalui aplikasi, wajib pajak tetap diharuskan untuk datang ke kantor Samsat dengan membawa bukti pembayaran untuk mendapatkan stempel dan pengambilan STNK dan TBPKP asli. Efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung dari tercapai atau tidaknya sasaran-sasaran program yang telah dirumuskan.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam keberhasilan efektivitas pelayanan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Salam V2.0 Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung”***

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisis efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan konsep dalam bidang pelayanan publik, khususnya terkait efektivitas teknologi informasi dalam layanan pajak. Dan memperkaya literatur mengenai penerapan layanan elektronik di sektor publik, dengan fokus pada pembayaran pajak kendaraan

bermotor. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai acuan atau sumber referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0, dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor penghambat serta memberikan ide-ide yang dapat dijadikan pertimbangan dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dan efisien guna meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor maupun dalam memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dalam tinjauan pustaka membantu peneliti merumuskan langkah-langkah secara sistematis, baik dari segi konsep maupun teori, guna mendukung dan memperkaya penelitian yang sedang berlangsung. Berikut adalah sejumlah penelitian terdahulu termasuk skripsi dan jurnal ilmiah yang digunakan sebagai acuan dalam menyelesaikan penelitian.

Penelitian oleh Ridwal (2022) dengan judul *Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas Muasaroh (2010:13). Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Aplikasi Mobile Samsat (Sambara) Jawa Barat masih belum efektif. Secara persentase, jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang menggunakannya masih sangat rendah yaitu 0,00% pada tahun 2018, 0,82% pada tahun 2019, dan 2,06% pada tahun 2020 jika persentase hasilnya kurang dari 75% maka tergolong tidak efektif.

Penelitian oleh Ayu Cornelia, Nadiah Dwi Fitriandini, Ipik Permana & Aghnia Dian Lestari (2024) dengan judul *Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment Services Through the SAMBARA Application at P3DW Cirebon Regency I Sumber*. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan Teori efektivitas menurut Campbell, (1989). Hasil penelitian menunjukkan bahwa program aplikasi sambara ini berhasil meningkatkan jumlah pengguna setiap tahunnya. Keberhasilan program ini dipengaruhi oleh kepraktisan, efisiensi, kemudahan akses, pilihan pembayaran yang beragam,

dan pengembangan layanan. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti koneksi internet dan kurangnya pemahaman masyarakat.

Penelitian oleh Nurfadhilah Annisa. S (2024) dengan judul *Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pada penelitian ini menggunakan teori Efektivitas menurut Duncan dalam Steers (1985). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan tergolong cukup efektif. Dari tiga indikator, hanya satu yang belum tercapai. Aplikasi ini berhasil menghemat waktu dan meningkatkan realisasi pajak kendaraan bermotor, yang berkontribusi besar pada Pendapatan Asli Daerah. Meski integrasi dengan instansi lain dan berbagai kanal pembayaran berjalan baik, serta sarana prasarana sudah memadai, masih ada kekurangan SDM dalam pengembangan aplikasi ini.

Penelitian oleh Klarisa Aryani (2023) dengan judul *Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-Samsat E-Samsat (Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut David C. Korten (1980). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengamatan terhadap setiap indikator kesesuaian antara program dan organisasi pelaksanaannya bertujuan untuk mendukung pembangunan nasional berbasis non-tunai dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat Lampung. Namun, kesesuaian antara kelompok sasaran dengan elemen program E-Samsat dinilai masih kurang optimal karena masih ada yang belum mengetahui keberadaan program ini. Selain itu, kesesuaian antara kelompok sasaran dengan komponen pelaksana juga kurang efektif.

Penelitian oleh Nadya Fina Handira (2023) dengan judul *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-*

Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan menggunakan metode kualitatif. Selain itu penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Pelayanan Publik Menurut Campbell (2009). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Rajabasa, Kota Bandar Lampung, tergolong cukup efektif. Hal ini disebabkan karena beberapa indikator belum terlaksana dengan optimal. Salah satu faktornya adalah sebagian masyarakat masih lebih memilih metode pembayaran konvensional dibandingkan menggunakan E-Samsat, disebabkan oleh seringnya terjadi kesalahan pada aplikasi dan terbatasnya ketersediaan layanan hanya untuk pengguna Android, sementara belum tersedia untuk pengguna iOS.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti. Adapun hal yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini terletak pada fokus dan lokus penelitian yaitu terkait efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) dengan indikator efektivitas yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Penggunaan indikator ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang menggunakan indikator pengukuran efektivitas menurut pendapat ahli lainnya.

2.2 Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata "efektif" atau dalam bahasa Inggris disebut "*effective*", yang berarti berhasil atau melakukan sesuatu dengan baik. Istilah

ini mengandung makna kemampuan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan tepat atau sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan (*to do the right things*) dalam setiap organisasi, kegiatan, atau program. Secara umum, efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya tercapai, termasuk target kuantitas, kualitas, dan waktu yang telah ditentukan oleh manajemen. Sejalan dengan pendapat Hidayat dalam Khaerullah dkk, (2023), efektivitas adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana target, baik dari segi kuantitas, kualitas, maupun waktu, telah tercapai. Semakin tinggi persentase target yang berhasil dicapai, semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.

Beberapa ahli memberikan definisi efektivitas yang berbeda, tergantung pada kerangka yang digunakan sebagai acuan. Menurut Mahmudi dalam Joko dkk, (2022) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Suatu kegiatan dianggap efektif jika prosesnya berhasil mencapai tujuan dan sasaran kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Mardiasmo (2018 : 134) efektivitas merupakan ukuran untuk menilai apakah suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya. Jika tujuan tersebut tercapai, maka organisasi tersebut dinilai efektif. Indikator efektivitas mencerminkan sejauh mana dampak (*outcome*) yang dihasilkan dari keluaran (*output*) program berkontribusi pada pencapaian tujuan program. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, semakin efektif pula proses kerja sebuah unit organisasi.

Sedangkan menurut Siagian dalam Ambia (2018) efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan barang atau jasa dari suatu kegiatan. Efektivitas mengukur sejauh mana sasaran yang telah ditentukan tercapai. Semakin dekat hasil kegiatan dengan sasaran, semakin tinggi tingkat efektivitasnya. Namun, jika kebijakan publik yang dilaksanakan tidak memberikan dampak yang mampu menyelesaikan masalah di masyarakat, maka kebijakan tersebut telah gagal. Meski begitu, ada kalanya kebijakan

publik tidak langsung efektif dalam jangka pendek, melainkan memerlukan waktu dan proses tertentu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana secara optimal. Efektivitas juga mencakup kemampuan organisasi atau program untuk mencapai hasil yang diharapkan (*output dan outcome*), serta bagaimana hasil tersebut mendekati atau sesuai dengan target yang telah ditentukan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian sasaran, semakin tinggi tingkat efektivitas yang dicapai.

2.2.2 Efektivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan. Sejalan dengan Winengan (2021:39) Pelayanan publik adalah suatu tindakan pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada publik. Pemerintah memiliki peran utama dalam memastikan masyarakat memperoleh hak mereka melalui akses ke berbagai layanan, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Di sisi lain, masyarakat berkontribusi melalui pembayaran pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk memanfaatkan dana tersebut dalam pembangunan dan pelayanan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelayanan publik yang baik setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan memperkuat pelayanan yang mengutamakan efektivitas dalam mencapai tujuan dan sasaran. Pelayanan tersebut harus sederhana dalam prosedur dan tata cara, serta mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Diperlukan pula kejelasan dan kepastian (transparansi) terkait persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, rincian biaya atau tarif pelayanan serta tata cara pembayarannya, dan jadwal penyelesaian layanan (Rachman, 2021).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah efektivitas. Efektivitas pelayanan publik mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Tujuan utama ini mencakup peningkatan kesejahteraan masyarakat, kemudahan akses terhadap layanan, dan tercapainya tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Tolak ukur keberhasilan Efektivitas pelayanan dapat dicapai apabila layanan dirancang dan dilaksanakan secara optimal dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas, serta waktu pelaksanaannya.

Dalam era digital, efektivitas pelayanan publik semakin diukur dari kemampuan pemerintah dalam mengadopsi teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan aksesibilitas layanan. Inovasi berbasis elektronik, seperti aplikasi daring salah satunya untuk pembayaran pajak, menjadi solusi modern untuk menjawab tantangan zaman. Teknologi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi proses pemerintahan.

Hakikat pelayanan publik adalah penyediaan layanan terbaik kepada masyarakat, yang merupakan tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai pelayan publik. Untuk mencapai pelayanan terbaik tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, asas-asas pelayanan publik diatur sebagai berikut:

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah diakses, dan dapat dijangkau oleh semua pihak yang membutuhkan, serta disediakan dengan cukup dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional, yaitu sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi serta penerima layanan, sambil tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yaitu bersifat nondiskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, atau status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pihak yang memberikan dan menerima layanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Dalam penyelenggara suatu pelayanan publik yang prima juga perlu dilakukannya penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang merupakan bagian penting yang harus diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Prinsip Pelayanan Publik, terdapat beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Kesederhanaan merupakan prosedur pelayanan publik haruslah tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Adanya Kejelasan merupakan kejelasan mengenai persyaratan teknis dan administrasi publik, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atau masalah yang muncul, serta rincian biaya dan prosedur pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi merupakan produk dari pelayanan publik harus diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, produk dan proses pelayanan memberikan rasa aman maupun kepastian hukum kepada masyarakat.
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana, seperti peralatan kerja, prasarana kerja, dan pendukung lainnya termasuk sarana telematika yang memadai.
8. Kemudahan akses, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah terjangkau oleh masyarakat dengan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan yang ditunjukkan oleh pemberi pelayanan dan juga bersikap disiplin, sopan dan santun, ikhlas serta ramah dalam memberikan pelayanan
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus teratur dan tertib, dengan ruang tunggu yang nyaman, rapi, dan bersih, serta dilengkapi fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, dan tempat ibadah dan lain lain.

Penyelenggara pelayanan publik tidak lepas dari standar pelayanannya, standar ini yang menjadi patokan layanan yang berfungsi sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik. Standar penilaian juga diperlukan untuk menilai efektivitas layanan dan menjadi landasan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelaksanaannya semakin berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan meliputi:

1. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu Penyelesaian, Waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
3. Biaya Pelayanan, Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah Ditetapkan;
5. Sarana dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;

6. Kompetensi Petugas pelayanan Kompetensi petugas pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pendekatan yang terencana, responsif, dan didukung oleh inovasi teknologi, pelayanan publik diharapkan mampu menjadi pilar utama dalam mendukung pembangunan nasional dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

Selain itu, dalam era digital yang terus berkembang, aplikasi layanan digital menjadi alat penting dalam mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan, baik di sektor publik maupun swasta. Efektivitas aplikasi layanan menjadi tolok ukur utama dalam menilai apakah suatu aplikasi mampu memenuhi fungsinya secara optimal dan memberikan manfaat nyata bagi penggunanya, terutama dalam hal memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Oleh karena itu, penting untuk memahami syarat-syarat yang menentukan efektivitas suatu aplikasi layanan, agar pengembang dan pengguna memiliki acuan dalam perancangan, implementasi, serta evaluasi sistem yang digunakan. Berikut adalah uraian mengenai syarat efektivitas sistem aplikasi layanan yang perlu diperhatikan menurut DeLone & McLean (2003):

1. *System Quality*, Menilai seberapa baik aplikasi bekerja dari sisi teknis. Termasuk kecepatan, keandalan, kemudahan penggunaan, dan tampilan antarmuka. Sistem layanan yang efektif harus stabil, mudah diakses, dan responsif agar tidak menghambat proses layanan kepada pengguna.
2. *Information Quality*, Informasi yang dihasilkan aplikasi harus akurat, relevan, tepat waktu, dan mudah dipahami. Ini penting karena kualitas informasi sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam proses pengambilan keputusan atau respons terhadap kebutuhan pengguna.
3. *Service Quality*, Berkaitan dengan dukungan teknis atau layanan pengguna yang disediakan oleh pengembang atau penyedia aplikasi.

Termasuk kecepatan respon terhadap masalah, ketersediaan bantuan, dan profesionalisme dalam memberikan layanan. Kualitas layanan yang baik memperkuat kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi.

4. *Use*, Mengukur sejauh mana aplikasi benar-benar digunakan oleh target pengguna. Aplikasi layanan yang efektif harus mendorong keterlibatan aktif pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fiturnya secara rutin, yang berarti layanan yang disediakan benar-benar dibutuhkan dan dimanfaatkan.
5. *User Satisfaction*, Tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi layanan, baik dari segi manfaat, kenyamanan, maupun hasil yang diperoleh. Kepuasan tinggi menunjukkan bahwa layanan yang diberikan aplikasi memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.
6. *Net Benefits*, Menilai dampak positif dari penggunaan aplikasi layanan, baik untuk individu (misalnya kemudahan dalam mengakses layanan publik) maupun organisasi (seperti efisiensi waktu, peningkatan kualitas layanan, atau penghematan biaya operasional).

Secara keseluruhan, efektivitas sistem aplikasi layanan sangat bergantung pada berbagai aspek seperti kualitas sistem, informasi, layanan, hingga kepuasan dan manfaat yang dirasakan pengguna. Di era digital saat ini, pemahaman terhadap faktor-faktor tersebut menjadi sangat penting agar aplikasi benar-benar dapat berfungsi secara optimal dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik maupun layanan bisnis.

2.2.3 Indikator Pengukuran Efektivitas

Efektivitas merupakan tolak ukur yang digunakan untuk menilai kesesuaian antara rencana yang disusun dan hasil yang dicapai melalui pelaksanaan suatu program. Penilaian ini penting untuk mengetahui sejauh mana program tersebut memberikan dampak atau manfaat yang diharapkan. Dengan mengukur efektivitas layanan, kita dapat menilai apakah program tersebut berjalan sesuai tujuan atau tidak. Pengukuran dilakukan dengan

membandingkan hasil yang diperoleh dengan rencana awal. Jika hasilnya tidak sesuai dengan target yang ditetapkan, maka program tersebut dapat dikatakan kurang efektif.

Menurut Campbell J.P dalam Mutiarin & Zaenudin, (2014 : 96-97) secara umum menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program, Efektivitas diukur melalui suatu lembaga yang menitikberatkan pada keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non-fisik, yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Keberhasilan program dapat dilihat dari proses dan mekanisme kegiatan yang dijalankan di lapangan, meliputi perencanaan, penganggaran, dan evaluasi, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.
2. Keberhasilan Sasaran, adalah cara mengukur efektivitas dari sudut pandang pencapaian tujuan. Dalam hal ini, keberhasilan organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian sasaran organisasi, tetapi juga pada mekanisme untuk menjaga agar sasaran tersebut tetap tercapai. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus mencakup aspek sasaran dan tujuan. efektivitas dapat diukur dari sejauh mana tingkat pencapaian sasaran dalam program atau kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.
3. Kepuasan Terhadap Program, salah satu kriteria efektivitas yang mengukur keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerimanya. Kepuasan dirasakan oleh penerima berdasarkan kualitas program yang mereka peroleh. Semakin tinggi kualitas program yang diberikan, semakin besar pula tingkat kepuasan penerima, yang pada akhirnya menciptakan penilaian positif terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut.
4. Tingkat Input Dan Output, merupakan salah satu sumber daya manusia dan teknologi yang digunakan dalam suatu kegiatan untuk menghasilkan output pada sebuah program yang berlangsung. Efektivitas tingkat input

dan output dapat diukur dari perbandingan antara input (masukan) dan output (keluaran); jika output lebih besar dari input, maka hal tersebut dapat dikatakan efisien. Sebaliknya, jika input lebih besar dari output, maka dianggap tidak efisien.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh, merupakan program menyeluruh yang dijalankan oleh suatu organisasi atau lembaga, yang menunjukkan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Hal ini mencakup penilaian umum berdasarkan berbagai kriteria untuk mengukur efektivitas program secara keseluruhan.

Menurut Duncan dalam Steers (2012:53) mengatakan bahwa ukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas program terdiri dari 3 aspek yang digunakan yaitu, adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran yang merupakan target konkrit, dan dasar hukum.
2. Integrasi, adalah suatu pengukuran terhadap kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsesus antara anggota kelompok atau masyarakat mengenai nilai-nilai tertentu. Integrasi sangat berkaitan dengan proses sosialisasi. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi, adalah pengukuran organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Organisasi yang baik adalah organisasi yang dinamis, yang dapat berjalan sesuai dengan perkembangan zaman. Adaptasi berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Sedangkan menurut Sutrisno (2007:125-126) efektivitas suatu kegiatan atau program dapat diukur dari beberapa indikator berikut:

1. Pemahaman Program, dilihat dari sejauhmana masyarakat memahami kegiatan tersebut dan bagaimana program tersebut direalisasikan sehingga mudah diterima dan dipahami. Tujuannya adalah agar pelaksanaan program dapat berlangsung secara efektif dan lancar. Proses ini juga mencakup kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi kepada masyarakat untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai program tersebut.
2. Ketepatan Sasaran, dilihat dari sejauhmana tujuan yang diharapkan tercapai atau menjadi kenyataan. Ketepatan sasaran ini sangat penting untuk dinilai. Sebuah program dianggap efektif apabila memenuhi berbagai hal dan kriteria yang diperlukan. Dalam indikator ketepatan sasaran, yang perlu diperhatikan adalah kelompok sasaran, yang memerlukan pemantauan langsung terhadap pelaksanaan program.
3. Ketepatan Waktu, dilihat dari sejauh mana program bisa dijalankan sebagaimana mestinya. Suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan sejak awal. Penggunaan waktu yang sesuai akan mendukung tercapainya tujuan dengan efektif. Semakin tepat waktu dalam pelaksanaan program, semakin tinggi efektivitas pencapaian program tersebut.
4. Tercapainya Tujuan, menilai tingkat keefektifan suatu program dengan mengetahui bagaimana tujuan yang telah ditetapkan sejak awal dapat tercapai. Tercapai tujuan pada program dilihat dari sejauh mana beberapa tujuan yang sudah menjadi aturan sejak awal program ini dapat tercapai. Semakin banyak memberikan manfaat dapat dikatakan efektif apabila tujuan telah ditetapkan.
5. Perubahan nyata, diukur dengan sejauhmana program tersebut mampu memberikan efek atau dampak serta perubahan nyata bagi masyarakat. meninjau keefektifan dapat dilihat sejauhmana program memberikan dampak atau manfaat pada masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat diketahui bahwa efektivitas adalah konsep penting yang menggambarkan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Dengan kata lain, efektivitas mengukur tingkat

pencapaian target yang dihasilkan dari berbagai aktivitas yang telah dibandingkan dengan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.3 Pajak Daerah

2.3.1 Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 16 tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1 ayat 1, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh individu atau badan hukum kepada negara berdasarkan ketentuan hukum. Pajak bersifat memaksa, tidak memberikan imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan negara demi kesejahteraan rakyat (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2012). Menurut Prof Dr. P.J.A. Andriani dalam Sihombing dan Sibagariang (2014:1) pajak merupakan pungutan yang bisa dipaksakan, yang wajib dibayar sesuai peraturan, tanpa memberikan manfaat langsung kepada pembayar, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam menjalankan tugas pemerintahan. Sedangkan menurut Ariffin dan Sitabuana (2022) pajak adalah sumber pendapatan terbesar dan memiliki peran penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara karena menjadi pendapatan utama negara. Dari beberapa pengertian mengenai perpajakan di atas, dapat di simpulkan bahwa pajak adalah kontribusi wajib yang bersifat memaksa, tanpa imbalan langsung, digunakan untuk kepentingan negara, dan menjadi sumber pendapatan utama dalam mendukung kesejahteraan rakyat serta kehidupan bernegara. Menurut Sihombing dan Sibagariang (2020:4), pajak memiliki beberapa fungsi:

1. Fungsi Penerimaan (*Budgetair*): Pajak berperan sebagai sumber pendapatan bagi negara dengan mengumpulkan dana dari para wajib pajak dan memasukkannya ke kas negara. Dana ini kemudian digunakan untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya. Dengan demikian, pajak berfungsi sebagai alat untuk menyeimbangkan pengeluaran negara dengan pendapatannya.

2. Fungsi Pengaturan (*Regulerend*): Pajak juga digunakan sebagai sarana untuk menjalankan atau mengatur kebijakan negara dalam bidang sosial dan ekonomi.

2.3.2 Pengertian Pajak Daerah

Menurut Mardiasmo dalam Suharyadi (2019), pajak daerah adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepada pemerintah daerah secara paksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan digunakan untuk kepentingan daerah demi kemakmuran masyarakat. Pajak daerah ditetapkan oleh pemerintah daerah dan dipungut oleh petugas pajak yang ditugaskan untuk mengelolanya (Ahmad dkk., 2020). Selain itu, menurut Resmi dalam Thio (2024), pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang diharapkan dapat membantu pembiayaan daerah dalam melaksanakan kebijakan otonomi, serta digunakan untuk mendukung pemerintahan dan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pajak daerah adalah kontribusi wajib yang dibayarkan oleh individu atau badan kepada pemerintah daerah berdasarkan undang-undang tanpa imbalan langsung, digunakan untuk kemakmuran masyarakat, dan berfungsi sebagai sumber pendapatan untuk mendukung otonomi, pemerintahan, serta pembangunan daerah dan tercantum dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pajak Daerah di Indonesia, menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022, dibagi menjadi dua, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Pembagian ini didasarkan pada kewenangan masing-masing pemerintah daerah dalam menetapkan dan memungut pajak sesuai dengan wilayah administrasi provinsi atau kabupaten/kota terkait (Andini, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 4 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, jenis pajak daerah dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Jenis pajak provinsi: pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak alat berat, pajak bahan bakar kendaraan

bermotor, pajak air permukaan, pajak rokok, dan opsen pajak mineral bukan logam dan batuan.

2. Jenis pajak kabupaten/kota: pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, pajak barang dan jasa tertentu, pajak reklame, pajak air tanah, pajak mineral bukan logam dan batuan, pajak sarang burung walet, opsen pajak kendaraan bermotor, dan opsen bea balik nama kendaraan bermotor.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

2.4.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 1 butir 28 dan 30, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor didefinisikan sebagai semua kendaraan beroda, termasuk yang memiliki gandengan, yang beroperasi di berbagai jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik seperti motor atau perangkat lain yang mengubah sumber energi menjadi tenaga gerak. Menurut Sigit (2023), pajak kendaraan bermotor bersifat objektif, tergantung pada objek yang digerakkan oleh sumber energi dan dikenakan kepada individu atau badan yang memiliki atau menguasainya. Syah (2018) juga menambahkan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan komponen penting dalam pajak daerah yang berkontribusi besar terhadap peningkatan pendapatan asli daerah. Dengan demikian, Pajak Kendaraan Bermotor dapat dipahami sebagai pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di jalan darat, bersifat objektif, dan berperan penting dalam mendukung pendapatan asli daerah.

2.4.2 Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 8 Subjek Pajak Kendaraan Bermotor terdiri dari individu atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Makna dari istilah memiliki dan/atau menguasai mencakup: subjek pajak memiliki kendaraan bermotor, subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor, subjek pajak hanya menguasai tanpa memiliki kendaraan bermotor.

Sementara itu, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 7, Objek Pajak Kendaraan Bermotor mencakup kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek PKB merupakan kepemilikan kendaraan bermotor yang wajib didaftarkan di wilayah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan diakui secara hukum. Namun, tidak semua kendaraan bermotor dapat dikenakan PKB, berikut adalah beberapa kendaraan yang dikecualikan sebagai objek PKB yaitu kereta api dan kendaraan untuk pertahanan dan keamanan negara; Kendaraan Bermotor milik kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing, dan lembaga internasional; Kendaraan Bermotor berbasis energi terbarukan; dan Kendaraan Bermotor yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah.

2.4.3 Dasar Pengenaan Pajak

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pasal 9 menjelaskan bahwa dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB), ditentukan berdasarkan harga pasaran umum kendaraan bermotor. Penetapan NJKB dapat dilakukan dengan mempertimbangkan sebagian atau seluruh faktor yaitu, harga kendaraan bermotor dengan kapasitas silinder dan/atau daya yang sama; Penggunaan kendaraan bermotor untuk keperluan umum atau pribadi; Harga kendaraan bermotor dari merek yang sama; Harga kendaraan bermotor berdasarkan tahun pembuatan yang sama; Harga kendaraan bermotor menurut pabrik pembuatnya; Harga kendaraan bermotor sejenis; Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang.
2. Bobot, mencerminkan tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan yang diakibatkan oleh penggunaan kendaraan. Nilai bobot dengan ketentuan, koefisien sama dengan 1 ($=1$), berarti kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor masih dalam batas toleransi. Sementara koefisien lebih dari 1 (>1) berarti

kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan Kendaraan Bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi. Bobot dapat ditentukan dengan mempertimbangkan faktor Tekanan gandar, Jenis bahan bakar, Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan karakteristik mesin kendaraan.

2.4.4 Tarif Pajak Kendaraan Bermotor

Tarif pajak merupakan persentase yang digunakan untuk menentukan besaran yang perlu dibayar oleh Wajib Pajak. Mengacu pada Pasal 8 Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011, tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebagai berikut:

1. Kendaraan motor pribadi: untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama dikenakan tarif 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 sosial/keagamaan, Pemerintah/ TNI/POLRI, ambulans dan pemadam kebakaran sebesar 0,5%
5. Alat-alat besar dan alat-alat berat sebesar 0,2%.

2.5 Elektronik Samsat Lampung (E-Salam) V2.0

Elektronik Samsat Lampung (E-Salam) V2.0 adalah salah satu inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan berbasis elektronik melalui platform android yang dikembangkan dan diimplementasikan pada tahun 2021. Aplikasi E-Salam V2.0 mencakup seluruh wilayah Samsat di Provinsi Lampung melalui tim pelaksana Samsat yang terdiri dari Ditlantas, Bapenda, Jasa Raharja, dan PT Bank Lampung. Sebagai bagian dari strategi Bapenda Provinsi Lampung, program E-Salam V2.0 bertujuan untuk

meningkatkan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi biaya, waktu, dan tenaga bagi masyarakat yang ingin membayar pajak, mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di provinsi khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor, serta meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Fitur-fitur utama dari aplikasi E-Salam V2.0 meliputi informasi terkait pembayaran pajak dan denda pajak, memudahkan pengguna dalam memperoleh kode bayar, menampilkan STNK dan TBPKP elektronik serta pelacakan status pembayaran. Berikut adalah langkah-langkah pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0.

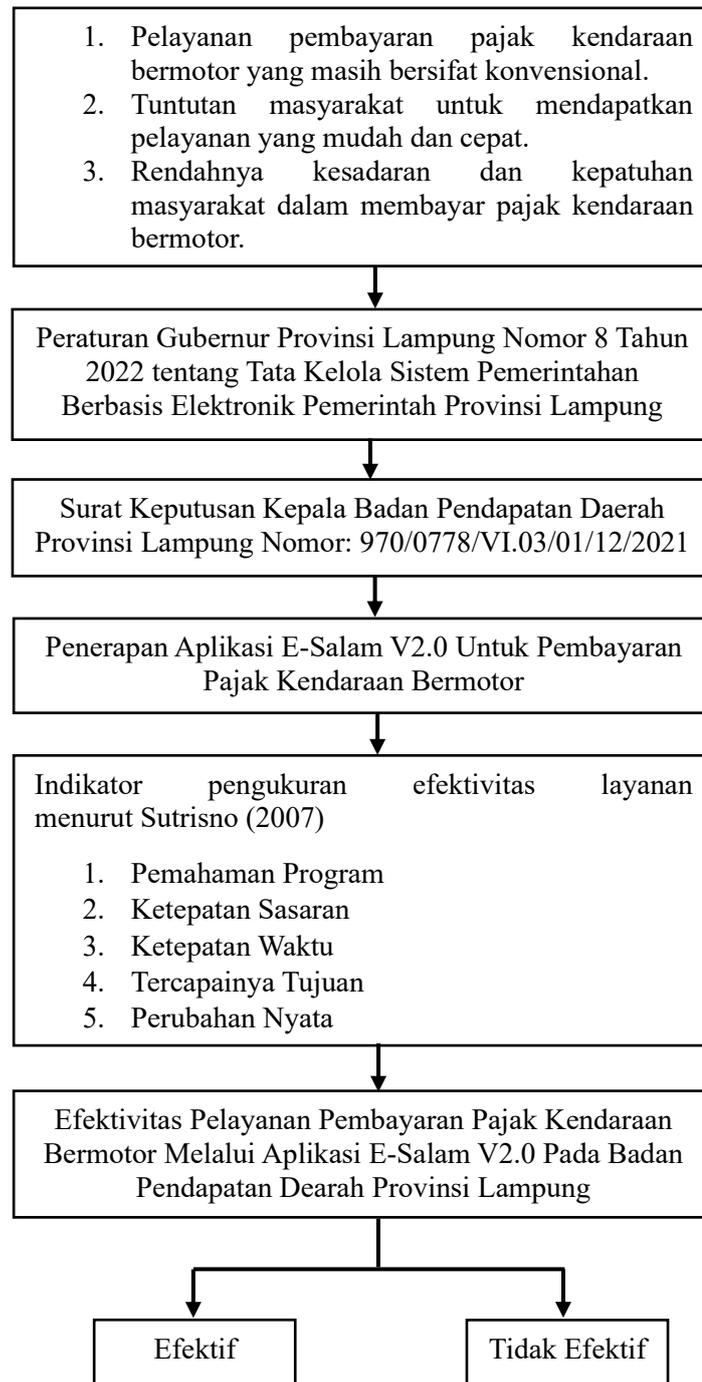
- a. Prosesnya dimulai dengan pendaftaran melalui aplikasi dengan memasukkan data-data kendaraan, termasuk nomor polisi, nomor rangka, dan nomor identitas pemilik yang tertera di KTP.
- b. Setelah data diverifikasi, sistem secara otomatis menghitung jumlah pajak yang harus dibayarkan. Dengan kemudahan teknologi, pembayaran dapat dilakukan secara digital melalui M-Banking Bank Lampung atau Teller Bank Lampung, menjadikannya praktis dan hemat waktu.
- c. Setelah pembayaran berhasil, wajib pajak dapat melihat E-TBPKP dan E-STNK. Dalam kurun waktu 30 hari setelah pembayaran, wajib pajak dapat mendatangi samsat terdekat untuk mendapatkan TBPKP dan STNK Asli dengan membawa bukti pembayaran pajak melalui E-Salam V2.0. Keuntungan dari menggunakan metode online ini adalah fleksibilitasnya, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau jarak.

Dengan E-Salam V2.0, proses pembayaran pajak dapat dilakukan secara online, yang dapat diakses dimana dan kapan saja. Bagi yang memilih membayar PKB secara offline, mereka tidak perlu mengantri, cukup menunjukkan struk pembayaran dari ATM untuk ditukar dengan *notice* pajak. Diharapkan E-Salam V2.0 dapat membantu proses pembayaran menjadi lebih efektif dan efisien.

2.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pikir yang disusun berdasarkan tinjauan pustaka, rumusan, dan tujuan masalah penelitian berfungsi sebagai panduan bagi peneliti. Kerangka ini membantu memastikan bahwa proses penelitian berjalan sesuai rencana dan hasil yang diperoleh selaras dengan tujuan yang diharapkan. Serta, memberikan alur pemikiran yang jelas dan terarah dalam mengumpulkan data. Penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu sumber penerimaan pajak daerah terbesar, yang berkontribusi terhadap pembangunan infrastruktur dan layanan publik di Provinsi Lampung. Namun, pembayaran pajak konvensional sering menghambat masyarakat dalam memenuhi kewajibannya karena keterbatasan akses layanan yang efektif dan efisien. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Provinsi Lampung melalui Bapenda Provinsi Lampung menerapkan inovasi pelayanan digital menggunakan aplikasi E-Salam V2.0 sebagai bentuk pelayanan berbasis elektronik. Proses ini meliputi penerapan aplikasi, sosialisasi kepada masyarakat, pemberian layanan pembayaran online, yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pajak, mempercepat transaksi, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini menilai keberhasilan penerapan layanan tersebut dengan menggunakan lima indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007), yaitu pemahaman program oleh masyarakat, ketepatan sasaran pengguna, ketepatan waktu pelaksanaan, pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, serta perubahan nyata yang dirasakan. Melalui penggunaan indikator-indikator tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan efektivitas pelayanan tersebut.



Gambar 1. Kerangka Pikir
Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2024

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2021:17) penelitian kualitatif sering disebut juga dengan metode penelitian naturalistik, hal tersebut dikarenakan penelitian yang dilakukan pada kondisi obyek yang alami (*natural setting*). Dimana obyek penelitian berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi dan tidak terpengaruh kehadiran peneliti. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam dari informan yang terlibat langsung dalam penggunaan Aplikasi E-Salam V2.0, baik dari pihak wajib pajak, pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Metode ini dipilih karena memberikan keleluasaan dalam mengeksplorasi pengalaman subjektif para pengguna dan pihak yang terlibat dalam penerapan kebijakan ini.

Penggunaan metode pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan dan menggambarkan/mendeskripsikan efektivitas pelayanan melalui aplikasi E-Salam V2.0 termasuk adanya faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi jalannya penerapan E-Salam V2.0. Penelitian ini berupaya mengemukakan data dan fakta yang terjadi dalam penerapan kesuksesan aplikasi E-Salam V2.0 pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam mempermudah masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan penetapan suatu masalah yang menjadi pusat perhatian peneliti serta memperoleh data yang diperlukan untuk

penelitian tersebut. Menurut Moleong (2012:93) fokus penelitian merupakan pusat dari suatu penelitian untuk menjawab rumusan masalah yang ada, fokus penelitian mempermudah untuk memilih data apa saja yang digunakan dalam penelitian.

1. Fokus dalam penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dengan menggunakan teori efektivitas menurut Sutrisno (2007). Teori ini dipilih karena relevansi dan kejelasan indikator yang ditawarkan sehingga penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah dan mendalam. Teori ini menyediakan indikator yang komprehensif, mudah dipahami, dan sesuai dengan fokus penelitian pada analisis efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0. Terdapat beberapa indikator utama yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:
 - a. Pemahaman Program, menekankan pentingnya pemahaman program bagi semua pemangku kepentingan. Dalam penerapan aplikasi E-Salam V2.0, pemahaman masyarakat tentang aplikasi ini sangat penting agar mereka dapat memanfaatkan layanan dengan efektif. Teori ini menekankan pentingnya sosialisasi dan edukasi bagi semua pihak terkait agar mereka memahami prosedur, manfaat, dan cara penggunaan aplikasi. Pemahaman yang baik akan meningkatkan rasa percaya diri wajib pajak dalam menggunakan layanan digital dan mendorong mereka untuk beralih dari sistem konvensional ke layanan berbasis elektronik.
 - b. Ketepatan Sasaran, melihat apakah aplikasi E-Salam V.20 berhasil menjangkau dan digunakan oleh target utama, yaitu pemilik kendaraan bermotor di Provinsi Lampung. Ketepatan sasaran dilakukan dengan melihat masyarakat yang menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0. Program dianggap efektif jika berhasil mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan kelompok sasaran yang telah ditentukan.

- c. Ketepatan Waktu, melihat apakah aplikasi E-Salam V2.0 dapat memproses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara cepat dan efisien sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, peneliti dapat menilai apakah E-Salam V2.0 mampu memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan secara tepat waktu, baik dari sisi pemrosesan aplikasi maupun pengeluaran informasi yang relevan kepada pengguna. Efisiensi waktu dalam pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- d. Tercapainya Tujuan, melihat sejauh mana aplikasi E-Salam V2.0 berhasil mewujudkan tujuan utamanya, yaitu mengoptimalkan penerimaan pajak daerah di provinsi khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor, meningkatkan efisiensi biaya dan tenaga bagi masyarakat yang ingin membayar pajak dan memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika masyarakat merasa aplikasi E-Salam V2.0 ini efektif dalam mengurangi kerumitan prosedur dan memudahkan akses layanan, maka tujuan tersebut dapat dianggap tercapai. Selain itu, ketepatan sasaran dilihat melalui persentase target realisasi program E-Salam V2.0. Semakin banyaknya tujuan yang tercapai seperti yang telah ditetapkan, maka suatu program bisa dikatakan efektif.
- e. Perubahan Nyata, dapat dilihat melalui persentase tingkat kepatuhan masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor sebelum dan setelah program E-Salam V2.0. Selain itu dalam implementasi E-Salam V2.0 juga menunjukkan perubahan nyata melalui dampak dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat, terutama kepuasan pengguna terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi E-Salam V2.0. Hal ini berfungsi untuk membantu dalam memahami bagaimana layanan yang diberikan berdampak pada masyarakat dan apakah pengguna merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterima, serta memastikan program berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan.

2. Selain itu, penelitian ini berfokus pada pembahasan mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung, yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola pendapatan daerah termasuk pajak kendaraan bermotor di provinsi Lampung. Berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, tugas dekonsentrasi dan pembantuan tugas lain sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Bapenda provinsi Lampung merupakan pusat pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan E-Salam V2.0 yang sedang diterapkan untuk mempermudah wajib pajak kendaraan bermotor dalam melakukan pembayaran pajak sebagai salah satu inovasi pelayanan publik. Selain itu, lokasi penelitian dilakukan di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung dan Kantor Samsat Rajabasa. Pemilihan lokasi ini juga mempertimbangkan aspek keterjangkauan dan aksesibilitas data wajib pajak kendaraan bermotor sesudah penerapan layanan elektronik, sekaligus tempat pelayanan pengesahan STNK dan TBPKP asli setelah pembayaran melalui layanan E-Salam. Hal ini penting untuk menganalisis efektivitas penerapan layanan ini dalam memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB.

3.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan dua sumber data, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456), data primer merupakan sumber data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Data ini dikumpulkan secara langsung oleh peneliti melalui wawancara terhadap informan terkait,

sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara akan dilakukan dengan pejabat dan Staf Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Lampung yang bertanggung jawab atas penerapan dan pengelolaan aplikasi E-Salam V2.0, staff UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah I Bandar Lampung serta survei yang dilakukan terhadap wajib pajak untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman, tingkat kepuasan, dan pengaruh layanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, contohnya melalui orang lain atau dokumen. Data sekunder yang dikumpulkan mencakup laporan tahunan Bapenda Provinsi Lampung tentang target dan realisasi pajak tahun 2021-2023, laporan tahunan Bapenda Provinsi Lampung tentang data pengguna dan realisasi E-Salam V2.0 dari tahun 2021-2023, peraturan perundang-undangan terkait, serta data jumlah kepemilikan kendaraan bermotor tahun 2021-2023 dari Badan Pusat Statistik. Selain itu, artikel online, jurnal akademik, serta literatur dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan dan mendapatkan data yang valid. Menurut Moleong (2012:241) pengumpulan data adalah suatu prosedur yang terstruktur dan terstandarisasi untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan melalui tanya jawab antara peneliti dan informan atau narasumber yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, pihak UPTD Wilayah I Bandar Lampung dan wajib pajak. Alat yang digunakan dalam proses wawancara adalah panduan wawancara terstruktur, yang bertujuan untuk mendapatkan data atau informasi faktual terkait efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Berikut ini adalah pemilihan informan atau narasumber yang ditetapkan oleh peneliti dan berkaitan dengan penelitian ini.

Tabel 4. Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Institusi	Fokus Penelitian
1.	Syaifullah Noer, S.IP., MPA	Kepala Bidang Pajak I Bapenda Provinsi Lampung	Tentang proses perumusan, pelaksanaan dan evaluasi program E-Salam V2.0
2.	Efrinaldo, S.IP., M.Si	Staf Bidang Pajak I Bapenda Provinsi Lampung	Tentang proses perumusan dan pelaksanaan program E-Salam V2.0
3.	Ricky Indra Saputra, S.Kom	Kepala Sub-Bidang Teknologi Pengembangan dan Pendapatan Bapenda Provinsi Lampung	Tentang teknis terkait persiapan, pengembangan dan pengelolaan pelayanan melalui aplikasi E-Salam V2.0
4.	Ardi Febri	Staff Sub-Bidang Teknologi Pengembangan dan Pendapatan Bapenda Provinsi Lampung	Tentang teknis pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi E-Salam V2.0.
5.	Yunita Meirani, S. Hut., M.M.	Kepala Sub-Bidang Data dan Informasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung	Tentang pelaporan data pengguna serta realisasi E-Salam V2.0
6.	Bambang Irawan	Staf Bidang Penerimaan dan Penagihan, UPTD Wilayah I Bandar Lampung	Tentang proses pelaksanaan dan pelayanan program E-Salam V2.0
7.	Giyusti	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
8.	Nia	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
9.	M. Ummair	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0

10. Fitria	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
11. Safira	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
12. Mega	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
13. Arya	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
14. Iskandar	Wajib Pajak Pengguna Layanan E-Salam V2.0	Tentang pengalaman dan pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
15. Ermalina	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
16. Pipit	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
17. Dian	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
18. Nuris	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
19. Suhandoko	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
20. Bagus Kurnia	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
21. Okta	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0
22. Fahud	Wajib Pajak yang Tidak Menggunakan Layanan E-Salam V2.0	Tentang pandangan wajib pajak terkait E-Salam V2.0

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2024

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mencatat atau mengumpulkan dokumen-dokumen yang tersedia dan dianggap relevan dengan lokasi, situs, serta fokus penelitian. Data atau informasi yang diperoleh melalui dokumentasi sangat bermanfaat bagi penelitian ini. Data tersebut dapat berupa arsip, laporan, foto-foto, serta data sekunder lainnya yang berkaitan dengan penelitian, seperti laporan penerapan dan realisasi aplikasi E-Salam V2.0 dari tahun 2021-2023, Serta mencakup Undang-

Undang, dan Peraturan Gubernur. Data dokumentasi ini digunakan untuk mendukung validitas temuan dari hasil wawancara.

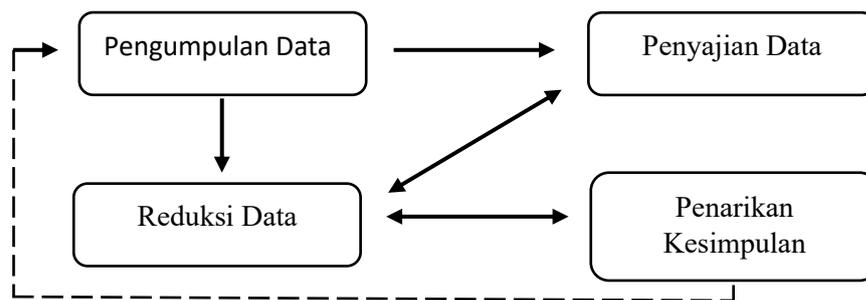
Tabel 5. Dokumentasi Penelitian

No	Dokumentasi
1.	Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
3.	Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
4.	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5.	Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
6.	Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor Nomor 8 Tahun 2022 Tentang Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung.
7.	SK Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor: 970/0778/VI.03/01/12/2021 tentang standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK) tahunan melalui kanal pembayaran samsat elektronik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.
8.	SK Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor: 970/0253/VI.03/2019 tentang pembentukan tim pengelola E-Samsat Lampung (E-Salam)

Sumber : Diolah Oleh Peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2021:321) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Teknik yang dilakukan berupa analisis konteks dan telaah pustaka, serta analisis pertanyaan berdasarkan hasil wawancara dengan informan. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:



Gambar 2. Komponen Dalam Analisis Data
 Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono, 2021

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data adalah langkah awal dalam teknik analisis yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian mengenai efektivitas aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, data dikumpulkan dari berbagai sumber seperti wawancara dan dokumentasi ataupun gabungan ketiganya (Triangulasi) sehingga mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Proses pengumpulan data dapat dilakukan sehari-hari, hingga berbulan-bulan, sehingga jumlah data yang terkumpul cukup banyak.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan kegiatan mengumpulkan data mentah dari hasil wawancara dan dokumentasi kemudian diklasifikasikan yang selanjutnya diringkas agar mudah untuk dipahami. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang bertujuan untuk merangkum, memilih, dan memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola. Reduksi data memberikan deskripsi yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Pada penelitian ini, pengolahan reduksi data dilakukan dengan memilah data yang diperlukan dan data yang tidak diperlukan sehingga lebih memfokuskan pada data yang benar-benar relevan dengan penelitian yaitu terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Teknik penyajian merupakan kelanjutan peneliti menyusun informasi untuk memungkinkan penarikan kesimpulan dan melakukan tindakan. Pada penelitian ini, data yang telah direduksi dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan hasil wawancara dengan informan, disajikan dalam bentuk tabel, grafik, gambar, foto dan narasi. Penyajian data berguna untuk memudahkan peneliti melihat gambar secara keseluruhan dan memahami garis besar penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

4. 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. Namun, jika kesimpulan yang diajukan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel. Penelitian ini mengambil intisari dari rangkaian hasil penelitian berdasarkan hasil wawancara atau sebuah dokumen sehingga menjadi penelitian yang dapat menjawab permasalahan yang ada mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Selanjutnya peneliti melakukan verifikasi dari hasil penelitian. Jika kesimpulan sementara tersebut memerlukan data tambahan, maka proses pengumpulan data akan dilakukan kembali. Setelah verifikasi selesai, peneliti akan membahas hasil temuan dari lapangan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data. Keabsahan data menjadi standar keabsahan suatu data hasil penelitian yang lebih menekankan pada data atau

informasi. Menurut Sugiyono (2021:364) menyebutkan bahwa teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Data hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila data-data tersebut mengandung kebenaran sesuai dengan data yang ada di lapangan. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

1. Uji *Kredibility*

Kredibility merupakan teknik untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, kredibilitas dicapai melalui triangulasi. Triangulasi, merupakan teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan memanfaatkan hal-hal di luar data untuk keperluan mengadakan pemeriksaan sebagai pembanding terhadap data yang telah didapat untuk mendapatkan hasil yang akurat. Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan hasil pengamatan dari data yang diperoleh melalui beberapa sumber, seperti wawancara dengan wajib pajak pengguna E-Salam V2.0, wawancara dengan pegawai atau pejabat instansi terkait, serta dokumen resmi seperti laporan, surat keputusan, atau statistik. Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorikan mana pandangan yang sama, mana yang berbeda, dan mana yang spesifik. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai informan atau dokumen untuk melihat apakah informasi yang diperoleh konsisten atau saling melengkapi. Hal ini dilakukan untuk memperkuat validitas temuan penelitian.

2. Uji *Transferability*

Transferability dalam penelitian kualitatif merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian. Oleh karena itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif ini, maka dalam menyusun laporan ini peneliti berusaha memberikan pemahaman yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya terhadap hasil penelitian. Sehingga memudahkan pembaca atau pihak lain dalam memahami temuan dan hasil penelitian dengan baik. Dengan

demikian, hasil penelitian dapat diuraikan secara detail, sehingga pembaca dapat membuat keputusan apakah hasil penelitian ini dapat diaplikasikan di tempat lain atau tidak. Apabila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya, seperti apa suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan ini memenuhi standar *transferability*.

3. Uji *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian. Auditor yang melakukan audit ini dapat berupa pihak yang independen atau dosen pembimbing. Tujuannya adalah untuk mengaudit secara menyeluruh aktivitas peneliti selama melakukan penelitian. Dengan demikian, keabsahan dan keandalan dari seluruh langkah penelitian dapat diverifikasi dan dipastikan. Proses audit ini memastikan bahwa metode yang digunakan, data yang dikumpulkan, serta analisis yang dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.

4. Uji *Confirmability*

Pengujian *Confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *Confirmability* mirip dengan uji *Dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pada uji *Confirmability*, dilakukan pengujian terhadap hasil penelitian dengan mengaitkannya dengan seluruh proses penelitian yang telah dilakukan. Jika hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai fungsi dari proses penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian tersebut dapat dianggap telah memenuhi standar *Confirmability*.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0 pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Salam V2.0 pada Bapenda Provinsi Lampung dikategorikan Belum Efektif, itu artinya sebagian dari indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007) masih belum terlaksana secara maksimal. Masih banyak wajib pajak belum mengetahui cara penggunaan aplikasi ini secara benar, belum tersedianya aplikasi untuk IOS, ditambah dengan keterbatasan fitur dan prosedur yang masih mengharuskan kehadiran fisik ke kantor Samsat. Hasil wawancara juga menunjukkan adanya hambatan dari pengguna yang mengalami gangguan atau eror pada saat menggunakan layanan E-Salam V2.0. Serta pada calon pengguna yang belum memahami cara kerja aplikasi. Kekhawatiran terhadap kerumitan penggunaan, risiko kesalahan input data, serta ketergantungan pada koneksi internet yang stabil menjadi alasan utama mereka belum beralih ke layanan digital yang pada akhirnya mengurangi efisiensi sistem digital tersebut. Selain itu, tingkat pemanfaatannya di kalangan masyarakat masih tergolong rendah secara persentase. Hal ini disebabkan oleh sifat layanan yang bersifat opsional, di mana penggunaannya sepenuhnya menjadi pilihan masyarakat. Meskipun masih menghadapi berbagai tantangan dan kendala internal, aplikasi E-Salam V2.0 tetap mendapat apresiasi karena dinilai sebagai langkah nyata pemerintah dalam mewujudkan e-government dan good governance, yang bertujuan menyederhanakan birokrasi dan mendekatkan layanan publik kepada masyarakat.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam program layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0. Adapun Faktor pendukung dari penerapan aplikasi E-Salam V2.0 turut ditopang oleh sejumlah faktor pendukung, pertama dukungan kebijakan dan regulasi yang jelas dari pemerintah daerah memberikan legalitas dan arah pengembangan yang konsisten, serta mendorong integrasi sistem pelayanan publik secara digital. Kedua, sarana dan prasarana yang memadai, seperti tersedianya loket samsat elektronik dan fitur WhatsApp *reminder*, yang semakin mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan dan memenuhi kewajiban pajaknya dengan lebih cepat. Selain itu Faktor penghambat, pertama kurangnya edukasi dan sosialisasi mengenai manfaat serta prosedur penggunaan aplikasi menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya kelompok yang tidak terbiasa dengan teknologi. Kedua, mekanisme layanan yang belum sepenuhnya digital, seperti kewajiban datang ke kantor Samsat untuk pengambilan dokumen fisik, juga bertolak belakang dengan tujuan utama digitalisasi dan menurunkan efektivitas sistem. Ketiga, kendala teknis seperti gangguan sistem, *error* aplikasi, dan keterbatasan pilihan kanal pembayaran turut memperlambat proses layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Salam V2.0.

1. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi E-Salam V2.0 harus dilakukan secara masif, baik melalui media sosial, brosur, pelatihan langsung, maupun kerja sama dengan tokoh masyarakat setempat. Strategi komunikasi yang inklusif dan mudah dipahami akan sangat membantu meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat.

2. Mekanisme layanan yang perlu disederhanakan dan diintegrasikan secara penuh agar masyarakat tidak lagi diwajibkan datang ke Samsat untuk mengambil dokumen fisik seperti STNK dan TBPKP. Adanya sistem E-STNK dan E-TBPKP sebaiknya dikembangkan agar memiliki legalitas setara dengan dokumen fisik, atau minimal memungkinkan pengiriman dokumen ke rumah wajib pajak via kantor pos secara aman dan efisien.
3. Perlu adanya kerja sama dengan bank-bank lainnya, atau dengan platform pembayaran digital seperti *E-Wallet*, sehingga pembayaran pajak tidak terbatas hanya melalui satu bank, yaitu Bank Lampung saja. Dengan memperluas kanal pembayaran, diharapkan kemudahan dan fleksibilitas bagi wajib pajak dapat semakin meningkat.
4. Perlu adanya monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan aplikasi E-Salam V2.0 untuk menilai efektivitas dan efisiensi program. Evaluasi ini penting sebagai dasar pengembangan fitur, perbaikan layanan, serta bahan pertimbangan kebijakan selanjutnya. Selain itu, perlu segera menambahkan nomor center di laman awal aplikasi dan mempercepat perbaikan aplikasi agar kembali tersedia di Play Store.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhistry, N., Labolo, M., & Rusfiana, Y. (2024). Implementation of E-Government in the Online Motor Vehicle Tax Collection System (E-Samsat) in the Regional Technical Implementation Unit of the One-Stop Single Administration System in Binjai City, North Sumatra Province. *Jurnal Scientia*, 13(02), 1695-1706.
- Agun, W. A. N. U., Datrini, L. K., & Amlayasa, A. B. (2022). Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan orang pribadi. *WICAKSANA: Jurnal Lingkungan Dan Pembangunan*, 6(1), 23-31.
- Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(1), 15-23.
- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform: Jurnal Administrasi Publik*, 3.
- Andini, E. W. (2018). Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan. *Skripsi Universitas Brawijaya Malang*.
- Annisa, Nurfadhilah. (2024). *Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ariffin, M., & Sitabuana, T. H. (2022). Sistem Perpajakan Di Indonesia. *PROSIDING SERINA*, 2(1), 523-534.

- Asfira, Rijal, A., & Hamzah, H. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan. *Jurnal Akutansi*. Vol.3 No.1
- Azzahra, N., Sofianty, D., & Nurcahyono, N. (2023, January). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. In *Bandung Conference Series: Accountancy* (Vol. 3, No. 1, pp. 1-13).
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung (2024). Buku Saku: Target dan Realisasi Tahun 2019 s.d 2023 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Tahun 2024.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit). Retrieved from bps.go.id: Dalam <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---2022.html?year=2021>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2024.
- Bapenda Lampung. (2022). 'Bapenda Lampung' *website* bapenda.lampungprov.go.id. Dalam <https://bapenda.lampungprov.go.id/konsep/index.php/samsat/data-dan-statistik>. Diakses pada tanggal 24 Agustus 2024.
- Cornelia, A., Fitriandini, N. D., Permana, I., & Lestari, A. D. (2024). Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment Services Through the SAMBARA Application at P3DW Cirebon Regency 1 Sumber. *Interdisciplinary Journal and Hummanity (INJURITY)*, 3(3), 220-228.
- Fitri, H. N., Muhammad, R. N., & Rosmiati, M. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339-348.

- Joko, E. A., Mane, A. A., & Abubakar, H. (2022). *Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Peningkatan Pajak Daerah*. Makassar: CV Berkah Utami.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2012). Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Khaerullah, K., Parawu, H. E., & Tahir, N. (2023). Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang dan Kekayaan Daerah di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 4(2), 431-444.
- Klarisa, A. (2023). *Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik E-SAMSAT (Studi E-Salam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung)*.
- Mailiana, M., Hayati, D., & Budiati, P. L. (2024). Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 90-102.
- Makmur. (2011). *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Maranaatha, W. T. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Jakarta Barat*. Skripsi Universitas Brawijaya.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Menpan. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan. Jakarta. LAN.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutiarin, D, Zainudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan (penelusuran konsep dan teori)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Novyanti, R., & Amelia, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1(2), 91-98.
- Paramarta, V., & Budiana, R. (2019). Analisis Perilaku Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Pelaksanaan Self Assessment System (Studi Kasus Pada UMKM Di Kecamatan Andir Kota Bandung). *Jurnal TechnoSocio Ekonomika Universitas Sangga Buana YPKP*, 12(1), 11-23.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung. (2011). *Peraturan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak*.
- Peraturan Undang-Undang. (2022). *Peraturan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah*.
- Pergub Prov Lampung. (2022). *Peraturan Gubernur Provinsi Lampung Nomor Nomor 8 Tahun 2022 Tata Kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Lampung*.
- Rachman, M. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Samarinda: CV Tahta Media Grup.
- Rahmadi, A. (2021). Efektivitas Program Walk Thru Pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. *Public Corner*, 16(2), 1-10.
- Ratri, S. T., & Setyowati, K. (2024). Efektivitas Aplikasi Jogja Istimewa dalam Pelayanan Publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 4(1), 135-151
- Ridwal, R. (2022). Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada

Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan Masyarakat Madani*, 9(1), 32-40.

Rusady, W. A. (2018). *Implementasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Payment Point Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Sigit, T. (2023). *Analisis Kinerja Sistem dan Prosedur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (E-Samsat) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung 2022*.

Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). *Perpajakan (Teori dan Aplikasi)*. Jawa Barat: Widina Bhakti Persada Bandung

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.

Suharyadi, D., Martiwi, R., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Pada BPRD Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 6(2), 149-156.

Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor 970/0778/VI.03/01/12/2021 mengenai standar operasional prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui kanal elektronik.

Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor: 970/0253/VI.03/2019 tentang pembentukan tim pengelola E-Samsat Lampung (E-Salam).

Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Nomor: 970/097/VI03/2017 tentang pembentukan tim perencana dan pelaksana kegiatan pembangunan dan pengembangan aplikasi E-Samsat Lampung (E-Salam) 2017.

- Sutrisno, Edy. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Jl. Tamba Raya No.23 Rawa Mangun: Jakarta
- Syah, S. R. (2018). Tinjauan Sanksi Administratif Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Pada Kantor SAMSAT Wilayah I Kota Makassar. *Jurnal Ad'ministrare*, 5(1), 33-45.
- Thio, Luky (2024). Implementasi E-Samsat Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Wajib Pajak Di Kota Bekasi. *Jurnal Nusa Akuntansi*. Vol.1 No.1 Hal 22-46
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat drive thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal akuntansi*, 5(1), 15-24.
- Yulianto, Selvi, D., & Nana., M. (2023). *Reinventing Perpajakan*. Yogyakarta: Expert
- Zahrani, B. P., & Amri, K. (2024). Efektivitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 01-10.