

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMDES DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Di BUMDes Taman Asri Kecamatan Purbolinggo Kabupaten
Lampung Timur)**

SKRIPSI

**Oleh
Diva Ayu Wandari
NPM 1916041034**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMDES DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**(Studi Di BUMDes Taman Asri Kecamatan Purbolinggo Kabupaten
Lampung Timur)**

Oleh

DIVA AYU WANDARI

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

2026

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMDES DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

**Studi Di BUMDES Taman Asri Kecamatan Purbolinggo Kabupaten
Lampung Timur**

Oleh:

Diva Ayu Wandari

Program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di tingkat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program E-Samdes dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Taman Asri, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Analisis implementasi program menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program E-Samdes telah meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat desa. Namun, implementasi program masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas pelaksana, penguatan koordinasi antar lembaga, serta optimalisasi sosialisasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi program E-Samdes.

Kata kunci: program publik, implementasi program, pelayanan publik, E-Samdes, pajak kendaraan bermotor

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE E-SAMDES PROGRAM IN IMPROVING MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES

(A Study in Taman Asri Village, Purbolinggo Subdistrict, East Lampung Regency)

By:
Diva Ayu Wandari

The Electronic Village Samsat (E-Samdes) program is a digital-based public service innovation aimed at improving the quality of motor vehicle tax payment services at the village level. This study aims to analyze the implementation of the E-Samdes program in improving motor vehicle tax payment services in Taman Asri Village, Purbolinggo Subdistrict, East Lampung Regency. This study employs a qualitative approach with a case study method. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation, while data analysis uses the Miles and Huberman interactive model. The analysis of program implementation applies George C. Edward III's policy implementation model, which consists of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results show that the implementation of the E-Samdes program has improved service accessibility, efficiency, and convenience for rural communities. However, the program still faces several challenges, including limited human resources, unstable internet connectivity, and insufficient public socialization. Therefore, strengthening implementers' capacity, improving inter-agency coordination, and optimizing public outreach are necessary to enhance the effectiveness of the E-Samdes program implementation.

Keywords: public program, program implementation, public service, E-Samdes, motor vehicle tax

Judul Skripsi

: Implementasi Program E-Samdes Dalam
Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor (Studi Di BUMDes
Taman Asri Kecamatan Purbolinggo
Kabupaten Lampung Timur)

Nama Mahasiswa

: *Divya Ayu Wandari*

Nomor Pokok Mahasiswa

: 1916041034

Program Studi

: Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

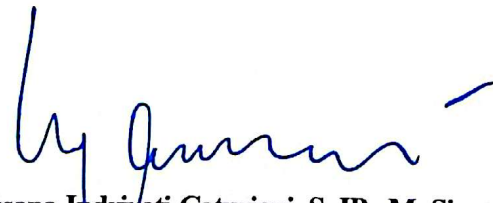

Nana Mulyana, S.IP., M.Si.

NIP. 197106152005011003


Apandi, S.Sos., M.Si.

NIP. 196207071983031005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.

NIP.197009142006042001

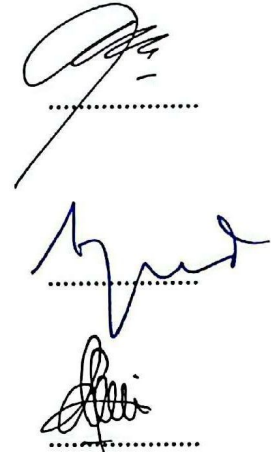
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Apandi, S.Sos., M.Si.

Penguji : Devi Yulianti, S. A.N., MA., Ph.D.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



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

NIP. 19760821 200003 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Februari 2026

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, 20 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Diva Ayu Wandari
NPM. 1916041034

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Diva Ayu Wandari lahir di Metro, Lampung pada tanggal 04 Agustus 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Heriyanto dan Ibu Susi Rosita. Pendidikan yang penulis tempuh mulai dari TK Pertiwi Lampung Timur lulus pada tahun 2007, selanjutnya lanjut pada jenjang SD Negeri 1 Tegal Yoso lulus pada tahun 2013, setelah itu melanjutkan Pendidikan SMP Negeri 1 Purbolinggo lulus pada tahun 2016 dan SMA Negeri 1 Purbolinggo lulus tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa penulis aktif mengikuti beberapa kegiatan yang ada di dalam kampus. Penulis aktif dalam berorganisasi yaitu menjadi anggota bidang Minat dan Bakat dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Selain itu peneliti juga aktif ikut dalam organisasi Koperasi Mahasiswa (KOPMA) di bidang Minat dan Bakat. Pada tahun 2021 penulis ikut serta dalam program Kampus Mengajar yang dilaksanakan selama 6 bulan. Pada bulan Januari-Februari tahun 2022 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Di Desa Braja Emas, Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung Timur. Selanjutnya pada bulan Maret-September 2022 penulis juga melaksanakan magang di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung dengan penempatan pada Bidang Bina Marga.

MOTTO

“Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran bagimu.”

(QS. Al-Baqarah: 185)

“Policy implementation is the stage of policymaking between the establishment of a policy and its consequences.”

(George C. Edward III)

“Kemajuan hanya bisa dicapai oleh mereka yang berani keluar dari zona nyaman.”

(Nadiem Makarim)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat kesehatan serta kecerdasan akal. Hanya dengan pertolongan, perlindungan, dan kemudahan dari-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, panutan umat manusia, semoga melalui karya ini dapat terwujud ilmu yang bermanfaat. Dengan penuh ketulusan, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

Kedua orang tua ku yang aku cintai

terima kasih yang tak terhingga atas cinta, doa, pendidikan, dan pengorbanan tanpa batas yang telah diberikan. Terima kasih atas dukungan yang selalu menguatkan, serta semangat yang tak pernah padam dalam setiap langkah hidupku.

Adik ku tersayang Regina Ayudia Iswandari

Keluarga Besar dan Sahabat

Serta

ALMAMATER TERCINTA UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, hidayah, serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul. **“IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMDES DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR Studi Di BUMDes Taman Asri Kecamatan Purbolinggo Kabupaten Lampung Timur”**. Karya ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara di Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, dan masukan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Yang telah banyak memberikan masukan dan motivasi bagi penulis selama masa perkuliahan.
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama penulis yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu dan proses bimbingan yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Bapak Nana Mulyana beserta keluarga.
4. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si.. selaku dosen pembimbing kedua penulis yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu dan proses bimbingan yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Bapak Apandi beserta keluarga.
5. Ibu Devi Yulianti, S. A.N., MA., Ph.D. selaku dosen penguji penulis. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah urusan Ibu Devi beserta keluarga.

6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si. Sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada saya selama perkuliahan.
8. Seluruh staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi pada masa perkuliahan.
9. Seluruh narasumber penelitian yang telah membantu dalam memperoleh data penelitian. Terima kasih atas ilmu dan waktu yang telah diluangkan untuk penulis. Semoga ibu dan bapak senantiasa dalam lindungan Allah dan selalu dipermudah urusannya.
10. Dengan penuh rasa hormat dan cinta, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada almarhum Papah tercinta. Meski raga Papah telah tiada, doa, nasihat, dan kasih sayang Papah senantiasa hidup dan menjadi kekuatan bagi penulis. Setiap langkah dan perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari nilai-nilai keteguhan, keikhlasan, dan semangat pantang menyerah yang Papah tanamkan. Semoga karya sederhana ini menjadi salah satu bentuk bakti dan doa penulis, serta menjadi amal jariyah bagi papah di sisi Allah SWT. Aamiin.
11. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada Bunda tercinta yang senantiasa setia menemani setiap proses dan perjuangan penulis. Doa yang tak pernah putus, kesabaran, serta dukungan Bunda menjadi sumber kekuatan utama hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis juga memohon maaf apabila dalam proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama dari yang diharapkan. Terima kasih atas ketulusan, pengertian, dan kasih sayang Bunda yang tak pernah berkurang. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Bunda.

12. Kepada adik tercinta Regina Ayudia Iswandari yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kehadiran di setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas perhatian, pengertian, serta dorongan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi adik, melapangkan jalan dalam setiap langkah, memudahkan segala urusan, serta menganugerahkan masa depan yang penuh keberkahan dan kebaikan. Semangat untuk menjadi mahasiswa di tahun ini.
13. Untuk Eyang, Abah, Tante Lilis, Tita, Papah Aris, Mom, Mama Tuti dan Papah Iwan Rasa terima kasih penulis haturkan karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Doa yang mengiringi, perhatian yang diberikan, serta dukungan moril yang terus mengalir menjadi penguat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga setiap kebaikan tersebut dibalas oleh Allah SWT dengan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan bagi seluruh keluarga.
14. Untuk sepupu ku yang aku sayangi yang menjadi penghibur disaat penulis sedih, yang selalu mendukung dan memberikan semangat yang sangat membara setia harinya. Semoga kita selalu jadi kebanggaan orang tua kita semua.
15. Terima kasih kepada Muhamad 'Alwan atas dukungan, perhatian, serta memberikan semangat yang tiada hentinya selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dorongan yang konsisten menjadi salah satu penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, kemudahan, dan kebaikan dalam setiap langkahmu.
Semoga kita selalu bisa bersama dalam suka maupun duka.
16. Teman-temanku yang telah meluangkan waktu untuk hadir saat Seminar Proposal dan Seminar Hasil, memberikan dukungan, pengalaman serta kenangan yang telah diciptakan. Semoga Allah mempermudah urusan kalian.
17. Untuk teman-teman ku Dilla, Nabila dan Fentika yang selalu membantu dan memberi semangat kepada penulis agar segera menyelesaikan studi S1. Semoga kita semua bisa sukses kedepannya dan naik haji bersama.

18. Julia, Titi, Srei, Sabrina, Adit dan Sothan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran, dukungan serta motivasi yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan dan dalam proses penyusunan skripsi.
19. Sebagai penutup, skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri yang telah berani memulai dan memilih untuk bertahan hingga akhir. Penulis bangga kepada diri sendiri atas keteguhan, kesabaran, dan keberanian dalam menghadapi setiap proses, meskipun tidak selalu berjalan mudah. Setiap lelah, ragu, dan tantangan yang dilalui menjadi bagian dari perjalanan berharga hingga tanggung jawab ini dapat diselesaikan. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa penulis mampu menyelesaikan apa yang telah dimulai dan melangkah ke tahap berikutnya dengan keyakinan dan rasa percaya diri.

Bandar Lampung,

Penulis

Diva Ayu Wandari

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kebijakan Publik	14
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik	14
2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik	15
2.3 Program Publik	16
2.3.1 Pengertian Program Publik	16
2.3.2 Karakteristik Program Publik	18
2.3.3 Program Publik sebagai Instrumen Implementasi Kebijakan	19
2.3.4 Model Implementasi Program	21
2.3.5 Teori penghambat dan pendukung	24
2.4 Pelayanan publik	26
2.4.1 Definisi Pelayanan Publik	26
2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	27
2.5 Pajak	29
2.5.1 Pengertian Pajak	29
2.5.2 Fungsi Pajak	30
2.5.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak	30
2.5.4 Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.6 E-Samdes	32
2.7 Kerangka Pikir	34
III. METODE PENELITIAN	38

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	38
3.2 Fokus Penelitian	39
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Teknik Analisis Data	46
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.1.1 Visi Dan Misi Desa Taman Asri.....	50
4.1.2 Struktur Organisasi.....	51
4.1.3 Tugas Dan Fungsi.....	52
4.1.4 Tata Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samdes	55
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Penerapan Program E-Samdes	57
4.3 Pembahasan	76
4.3.1 Implementasi Program E-Samdes Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	77
4.3.2 Pengaruh Program E-Samdes Terhadap Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	80
4.3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Desa Taman Asri dalam Mengimplementasikann Program E-Samdes	83
V. KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
1. Penguatan Manajemen Program.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Kenaikan Kendaraan Bermotor di Lampung Timur	3
2. Penelitian Terdahulu.....	10
3. Data Informan	44
4. Dokumentasi Penelitian	45
5. Jumlah Pengguna Layanan E-Samdes	58
6. Pendapatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Penghargaan Juara 3 Desa Taman Asri Dalam Mengimplementasikan Layanan E-Samdes	34
2. Kerangka Pikir	37
3. Balai Desa Taman Asri	49
4. Struktur Organisasi Desa Taman Asri	51
5. Sosialisasi E-Samdes Melalui Sosial Media	61
6. Pamflet E-Samdes	63
7. Aplikasi E-Samdes	67
8. Proses Pelayanan Pembayaran Pajak Melalui E-Samdes.....	71

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mencerminkan kualitas tata kelola pemerintahan suatu negara. Pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai penyelenggara kepentingan publik. Masyarakat sebagai pengguna layanan mengharapkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, serta memberikan kepastian hukum. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi tuntutan yang tidak dapat dihindari dalam era modern saat ini.

Dalam konteks reformasi birokrasi nasional, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu agenda utama pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Reformasi birokrasi tidak hanya berfokus pada penyederhanaan struktur organisasi, tetapi juga menekankan pada perbaikan sistem kerja, peningkatan profesionalisme aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan. Upaya ini bertujuan untuk mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit, meningkatkan transparansi, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik berbasis digital menjadi bagian penting dalam agenda reformasi tersebut.

Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek birokrasi, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun sistem pelayanan yang belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan zaman. Masyarakat saat ini tidak hanya menuntut terpenuhinya layanan dasar, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang responsif, berbasis teknologi, dan mampu mengikuti dinamika sosial serta ekonomi. Perkembangan teknologi informasi turut mengubah pola interaksi antara

pemerintah dan masyarakat, sehingga menuntut adanya transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk terus melakukan inovasi agar pelayanan yang diberikan tidak tertinggal dan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam pembangunan daerah adalah pelayanan di bidang perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Di Indonesia, PKB merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berkontribusi signifikan terhadap pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah (Saputra et al., 2023). Tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah. Pelayanan yang rumit, lambat, dan tidak efisien berpotensi menurunkan kepatuhan wajib pajak, sedangkan pelayanan yang mudah dan transparan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajibannya.

Selain sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor juga memiliki fungsi strategis dalam menjaga stabilitas fiskal daerah. Penerimaan pajak yang optimal memungkinkan pemerintah daerah membiayai pembangunan infrastruktur, peningkatan fasilitas pendidikan dan kesehatan, serta program pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan pembayaran pajak tidak hanya berdampak pada administrasi perpajakan, tetapi juga berimplikasi langsung terhadap kualitas pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Seiring meningkatnya aktivitas ekonomi dan kebutuhan mobilitas masyarakat, kepemilikan kendaraan bermotor terus mengalami pertumbuhan. Kendaraan bermotor menjadi sarana transportasi utama dalam menunjang aktivitas sosial, ekonomi, dan pendidikan masyarakat. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor ini berdampak langsung pada meningkatnya jumlah wajib pajak yang harus dilayani oleh pemerintah daerah. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pelayanan pembayaran PKB yang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat secara luas dan merata, termasuk bagi masyarakat yang berada di wilayah pedesaan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2024, jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Lampung Timur terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan ini mencerminkan potensi penerimaan pajak yang besar sekaligus tantangan bagi pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan yang optimal.

Tabel 1 Jumlah Kenaikan Kendaraan Bermotor di Lampung Timur

Tahun	Jumlah Kendaraan R2	Jumlah Kendaraan R4
2022	400.484	16.707
2023	418.485	18.327
2024	428.543	23.030

Sumber : Badan Pusat Statistik 2024

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor tersebut menunjukkan bahwa beban pelayanan pemerintah daerah dalam mengelola administrasi pajak kendaraan juga semakin besar. Apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang memadai, kondisi ini berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti penumpukan antrean, keterlambatan pelayanan, serta rendahnya kepuasan masyarakat. Khusus bagi masyarakat pedesaan, keterbatasan akses terhadap kantor Samsat induk semakin memperberat proses pembayaran pajak dari segi waktu, biaya, dan tenaga.

Dalam praktiknya, pelayanan pembayaran PKB melalui sistem konvensional masih menghadapi berbagai kendala, seperti jarak yang jauh menuju kantor Samsat, antrean yang panjang, prosedur yang dianggap rumit, keterbatasan jam pelayanan, serta minimnya informasi yang mudah dipahami masyarakat. Kondisi ini sering menjadi alasan masyarakat desa untuk menunda pembayaran pajak atau menggunakan jasa perantara yang tidak resmi. Dampaknya, selain menurunkan tingkat kepatuhan, juga berpotensi menimbulkan risiko penyimpangan dalam pelayanan publik.

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, khususnya keterbatasan akses dan efisiensi pelayanan, pemerintah mulai mengembangkan pelayanan berbasis digital melalui penerapan konsep e-government. Digitalisasi pelayanan publik dipandang sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi,

transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, proses pelayanan dapat dipercepat, biaya operasional dapat ditekan, serta akses masyarakat terhadap layanan publik dapat diperluas.

Transformasi digital dalam pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya organisasi, pola kerja aparatur, serta mekanisme pengambilan keputusan. Penerapan sistem digital menuntut adanya keterbukaan terhadap inovasi, kesiapan sumber daya manusia, serta komitmen pimpinan dalam mendukung perubahan. Tanpa dukungan tersebut, digitalisasi berpotensi hanya menjadi formalitas administratif tanpa memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Salah satu bentuk inovasi digital di bidang pelayanan perpajakan daerah adalah program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes). Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan pembayaran PKB kepada masyarakat desa dengan membuka titik layanan di tingkat desa. Melalui E-Samdes, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak tahunan dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat induk. Program ini merupakan hasil kerja sama antara pemerintah daerah, instansi Samsat, perbankan daerah, serta pemerintah desa dengan memanfaatkan dukungan kelembagaan BUMDes sebagai unit layanan.

Kehadiran program E-Samdes diharapkan mampu menjawab permasalahan keterbatasan akses pelayanan pajak di wilayah pedesaan, khususnya bagi masyarakat yang selama ini mengalami kesulitan dalam menjangkau kantor Samsat. Dengan adanya layanan di tingkat desa, masyarakat dapat menghemat waktu, biaya transportasi, serta tenaga. Selain itu, sistem E-Samdes yang terintegrasi secara daring juga memberikan jaminan keamanan dan transparansi transaksi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Melalui kemudahan dan kepastian layanan tersebut, program E-Samdes diharapkan mampu mendorong

peningkatan kepatuhan wajib pajak serta memperkuat penerimaan pajak daerah secara berkelanjutan.

Pelaksanaan E-Samdes memiliki landasan hukum yang kuat, antara lain Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah, Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Pergub Nomor 562 Tahun 2020 tentang SPBE serta Keputusan Gubernur Lampung Nomor:G/562/VI.03/HK/2021 tentang Pembentukan Pokja E-Samdes. Landasan hukum tersebut juga menjadi dasar bagi pemerintah desa dan BUMDes dalam menjalankan fungsi pelayanan secara legal, terstruktur, dan akuntabel.

Desa Taman Asri merupakan salah satu desa di Kecamatan Purbolinggo yang menjadi lokasi penerapan program E-Samdes di Kabupaten Lampung Timur. Secara geografis, desa ini memiliki jarak yang relatif jauh dari kantor Samsat induk, sehingga akses masyarakat terhadap pelayanan konvensional kurang efisien. Selain itu, tingkat kepemilikan kendaraan di desa ini tergolong cukup tinggi, seiring dengan meningkatnya aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut menjadikan kebutuhan terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mudah diakses, cepat, dan efisien menjadi semakin penting bagi masyarakat desa.

Dalam pelaksanaannya, BUMDes Taman Asri diberikan mandat sebagai unit pelaksana layanan E-Samdes di tingkat desa. Peran ini menempatkan BUMDes tidak hanya sebagai lembaga ekonomi desa, tetapi juga sebagai aktor pelaksana pelayanan publik yang berfungsi sebagai penghubung antara sistem Samsat, pemerintah daerah, dan masyarakat. Keterlibatan BUMDes dalam penyelenggaraan layanan E-Samdes mencerminkan adanya transformasi peran kelembagaan desa dalam mendukung implementasi program pelayanan publik berbasis digital.

Selain itu, berdasarkan kondisi empiris di lapangan, implementasi program E-Samdes di BUMDes Taman Asri menunjukkan adanya dinamika dalam aspek pelayanan, koordinasi antar lembaga, serta tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat yang belum sepenuhnya optimal. Situasi ini menunjukkan bahwa keberadaan program E-Samdes tidak hanya berkaitan dengan penyediaan sistem layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kelembagaan, sumber daya, komunikasi, dan penerimaan masyarakat. Oleh karena itu, BUMDes Taman Asri menjadi lokasi yang relevan dan representatif untuk mengkaji secara mendalam implementasi program E-Samdes serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya di tingkat desa.

Dalam pelaksanaan program E-Samdes di Desa Taman Asri, pemerintah desa memberikan mandat operasional kepada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sebagai unit pelaksana layanan. BUMDes berperan sebagai penghubung antara sistem Samsat, pemerintah daerah, dan masyarakat desa. Melalui peran tersebut, BUMDes tidak hanya menjalankan fungsi ekonomi, tetapi juga berkontribusi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perspektif pembangunan desa, keberadaan BUMDes tidak hanya diposisikan sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai instrumen penguatan kapasitas kelembagaan desa. Keterlibatan BUMDes dalam E-Samdes menuntut tata kelola yang profesional, sistem kerja yang jelas, serta peningkatan kapasitas pengelola secara berkelanjutan.

Meskipun program E-Samdes telah diterapkan, dalam pelaksanaannya masih dijumpai berbagai permasalahan. Berdasarkan pengamatan awal, pemanfaatan layanan E-Samdes oleh masyarakat belum optimal. Sebagian wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran melalui Samsat konvensional atau menunda pembayaran pajak. Selain itu, keterbatasan Sumber Daya Manusia, ketergantungan pada operator tertentu, gangguan jaringan internet, serta keterbatasan sarana pendukung masih menjadi kendala utama.

Selain kendala teknis dan sumber daya manusia, permasalahan dalam implementasi program E-Samdes juga berkaitan dengan aspek koordinasi dan manajemen pelayanan. Hubungan kerja antara BUMDes, pemerintah desa, dan

instansi terkait belum sepenuhnya berjalan secara optimal dalam beberapa situasi, khususnya dalam hal penyampaian informasi, pembaruan sistem, dan penanganan kendala operasional. Keterbatasan mekanisme koordinasi yang terstruktur dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan administrasi, serta ketidaksesuaian prosedur dalam pelaksanaan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas program tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis pelaksana, tetapi juga pada kualitas tata kelola dan komunikasi antar lembaga.

Dari sisi masyarakat, perbedaan tingkat literasi digital dan pemahaman terhadap prosedur E-Samdes turut memengaruhi efektivitas pelayanan. Kurangnya sosialisasi yang berkelanjutan menyebabkan sebagian masyarakat masih ragu terhadap keamanan dan keandalan sistem digital. Selain faktor literasi digital, persepsi dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi juga memengaruhi pemanfaatan E-Samdes. Sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran terkait keamanan data, keabsahan bukti pembayaran, serta risiko kesalahan sistem. Keraguan tersebut menyebabkan masyarakat cenderung memilih metode pembayaran konvensional yang dianggap lebih familiar dan terpercaya. Apabila persepsi negatif ini tidak diatasi melalui sosialisasi yang intensif dan peningkatan kualitas layanan, maka potensi E-Samdes sebagai inovasi pelayanan publik tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Secara analitis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri belum sepenuhnya berjalan optimal. Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh komunikasi kebijakan, ketersediaan sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi. Apabila kendala tersebut tidak ditangani secara serius, terdapat risiko menurunnya keberlanjutan program dan kepercayaan masyarakat.

Dari perspektif ilmu administrasi negara, implementasi program E-Samdes mencerminkan dinamika hubungan antara kebijakan publik, kelembagaan desa, dan partisipasi masyarakat. Program ini memiliki relevansi teoritis dan praktis yang tinggi dalam kajian implementasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program E-Samdes dalam Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Studi di BUMDes Taman Asri Kecamatan Purbolinggo Kabupaten Lampung Timur.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi program, dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat di Desa Taman Asri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang diambil dalam penelitian untuk membantu dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri melalui BUMDes sebagai pelaksana pelayanan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dari penerapan implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya rumusan masalah tersebut, diharapkan adanya suatu kejelasan yang dijadikan tujuan bagi peneliti dalam skripsi ini. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri melalui BUMDes sebagai pelaksana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak yang terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian implementasi program publik dan pelayanan publik digital di tingkat desa. Hasil penelitian diharapkan memperkaya penerapan teori implementasi George C. Edward III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dalam konteks implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah daerah dan pemerintah desa, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan untuk evaluasi dan perbaikan pelaksanaan program E-Samdes agar lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
- b. Bagi BUMDes Taman Asri, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penguatan kelembagaan dan peningkatan kualitas pelayanan E-Samdes di tingkat desa.
- c. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman, kesadaran, dan partisipasi dalam memanfaatkan layanan E-Samdes untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengangkat judul terkait implementasi program E-Samdes dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak. Pada bagian ini peneliti menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang menjadi sumber informasi yang relevan dalam penelitian dan sebagai bahan perbandingan dengan penelitian lainnya yang serupa sehingga dapat mempermudah mengidentifikasi kajian teori yang digunakan peneliti.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Gap Penelitian
Arina Manasikana (2024)	Implementasi Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES) untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Desa Wates, Kecamatan Bumi Ratu Nuban, Kabupaten Lampung Tengah)	Penelitian ini berfokus pada aspek kemudahan administrasi dan efisiensi layanan dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam bagaimana proses implementasi program dijalankan oleh aktor pelaksana, khususnya peran kelembagaan seperti BUMDes dalam mengelola layanan E-Samdes. Selain itu, penelitian tersebut belum mengidentifikasi secara komprehensif faktor internal implementasi, seperti komunikasi antar pelaksana, ketersediaan sumber daya, serta struktur birokrasi yang mempengaruhi keberhasilan program di tingkat desa. Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus kajian, dimana penelitian tersebut lebih menekankan pada kemudahan administrasi dari perspektif masyarakat, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses implementasi program dan peran kelembagaan BUMDes sebagai pelaksana program di tingkat desa.

Idho Faizi Maulana (2023)	Pengaruh Inovasi Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Desa Wates).	Penelitian ini menitikberatkan pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan inovasi layanan E-Samdes, sehingga lebih berorientasi pada aspek hasil (outcome) pelayanan. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam proses implementasi program, termasuk mekanisme koordinasi antar lembaga, peran aktor pelaksana, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program. Dengan demikian, masih terdapat keterbatasan dalam menjelaskan bagaimana implementasi program berlangsung secara operasional di tingkat desa. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian tersebut mengkaji kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan layanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses implementasi program dan peran BUMDes sebagai pelaksana utama.
Ferdinand Benyamin Panurat (2022)	Implementasi Program Elektronik Samsat Desa dalam Meningkatkan Kualitas Badan Usaha Milik Desa (Studi di BUMDes Tersenyum, Kampung Wates, Kecamatan Nuban, Kabupaten Lampung Tengah)	Penelitian ini lebih menekankan pada peningkatan kualitas kelembagaan BUMDes sebagai dampak dari pelaksanaan program E-Samdes. Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji implementasi program E-Samdes dalam konteks pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor, termasuk bagaimana faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program. Selain itu, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam interaksi antara pelaksana program dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Perbedaannya terletak pada fokus analisis, dimana penelitian tersebut lebih menyoroti peningkatan kualitas kelembagaan BUMDes, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi program dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
Jurnal Inka Yusnita & Masayu Nila Juwita (2025)	Efektivitas Program E-Samdes dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Pesawaran, Provinsi	Penelitian ini berfokus pada dampak program E-Samdes terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebagai indikator keberhasilan program secara makro. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam implementasi program di tingkat desa sebagai unit pelaksana layanan, khususnya peran

	Lampung (Jurnal Triwikrama)	BUMDes, operator, serta mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut belum mengidentifikasi faktor-faktor implementasi yang mempengaruhi keberhasilan program di tingkat operasional. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian, dimana penelitian tersebut berfokus pada dampak program terhadap peningkatan PAD, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi program di tingkat desa.
JPTAM (2024)	Implementasi Kesuksesan Sistem Elektronik Samsat Desa (E-Samdes)	Penelitian ini mengidentifikasi faktor keberhasilan dan kendala implementasi program E-Samdes secara umum, seperti dukungan perangkat desa dan keterbatasan infrastruktur. Namun, penelitian tersebut belum mengkaji secara spesifik implementasi program dari perspektif kelembagaan pelaksana di tingkat desa, khususnya peran BUMDes sebagai unit operasional pelayanan. Selain itu, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam interaksi antar aktor pelaksana serta mekanisme pelaksanaan program dalam konteks pelayanan publik secara langsung. Perbedaannya terletak pada fokus analisis, dimana penelitian tersebut membahas faktor keberhasilan secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi program secara operasional di tingkat desa dengan unit analisis BUMDes.

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2025

Berdasarkan hasil telaah terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan, dapat disimpulkan bahwa program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah pedesaan. Penelitian yang dilakukan oleh Arina Manasikana (2024) menunjukkan bahwa penerapan E-Samdes mampu mempermudah masyarakat desa dalam melakukan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor serta meningkatkan kepatuhan pajak. Namun, implementasi tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Selanjutnya, penelitian oleh SB Aditya (2022) menegaskan bahwa program E-Samdes turut memperkuat peran BUMDes sebagai mitra pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Implementasi program digital ini mendorong peningkatan kualitas kelembagaan BUMDes, meskipun masih terdapat hambatan koordinasi lintas lembaga dan keterbatasan sumber daya manusia. Temuan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi program tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan desa dalam mengelola program secara efektif.

Penelitian lain oleh IF Maulana (2023) menyoroti pengaruh inovasi E-Samdes terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan digital ini meningkatkan kepuasan masyarakat karena lebih cepat, transparan, dan efisien. Namun, penelitian tersebut belum menelusuri secara mendalam proses implementasi program dari sisi lembaga pelaksana. Fokus utama masih berada pada dampak yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan, bukan pada mekanisme kerja dan koordinasi aktor pelaksana di tingkat desa.

Sementara itu, dua penelitian berbentuk jurnal, yaitu karya Inka Yusnita dan Masayu Nila Juwita (2025) dalam *Jurnal Triwikrama* serta artikel pada *JPTAM* (2024), memperluas analisis pada tingkat makro. Jurnal Triwikrama membuktikan bahwa E-Samdes berpengaruh terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan efisiensi pelayanan pemerintah daerah. Sedangkan hasil penelitian JPTAM menekankan pentingnya dukungan perangkat desa, pelatihan operator, dan partisipasi masyarakat sebagai faktor penentu keberhasilan implementasi program E-Samdes di tingkat lokal. Kedua jurnal tersebut memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan efektivitas program, namun belum menggambarkan secara mendalam peran BUMDes sebagai agen pelaksana program di desa.

Dari keseluruhan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat celah penelitian (*research gap*) dalam aspek implementasi program E-Samdes yang dilaksanakan oleh lembaga ekonomi desa (BUMDes). Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada efektivitas, kepuasan masyarakat, dan peningkatan PAD, sedangkan dimensi implementasi meliputi komunikasi

antaraktor, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi belum banyak dikaji secara mendalam.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah implementasi program E-Samdes di BUMDes Desa Taman Asri, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur, melalui pendekatan model Edward III. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana program pelayanan publik digital diterapkan di tingkat desa, bagaimana BUMDes berperan sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat, serta sejauh mana program ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat desa dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan instrumen utama pemerintah dalam mengatur, mengarahkan, dan menyelesaikan permasalahan publik melalui tindakan yang terencana dan sistematis. Kebijakan publik tidak hanya berupa keputusan formal, tetapi juga mencakup serangkaian tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat luas. Menurut Nugroho (2021), kebijakan publik merupakan keputusan strategis yang dibuat oleh pemerintah dan diimplementasikan melalui berbagai program untuk mengatasi permasalahan publik secara efektif dan efisien.

Lebih lanjut, Howlett dan Mukherjee (2018) menjelaskan bahwa kebijakan publik merupakan proses yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu perumusan kebijakan, implementasi, dan evaluasi, yang bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan publik secara sistematis. Dalam konteks administrasi publik modern, kebijakan publik tidak hanya berfungsi sebagai alat regulasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui inovasi dan pemanfaatan teknologi digital (Ansell & Torfing, 2021).

Dalam era digital, kebijakan publik semakin diarahkan pada transformasi pelayanan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan. Menurut OECD (2020), digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian penting dari kebijakan reformasi administrasi publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks penelitian ini, kebijakan publik yang dimaksud adalah kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pemanfaatan teknologi digital. Kebijakan tersebut kemudian diimplementasikan melalui program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di tingkat desa.

2.2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap penting dalam proses kebijakan karena pada tahap ini kebijakan yang telah dirumuskan diterjemahkan menjadi tindakan nyata. Implementasi kebijakan menentukan sejauh mana kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hill dan Hupe (2017), implementasi kebijakan merupakan proses interaksi antara berbagai aktor, organisasi, dan sumber daya yang bertujuan untuk mewujudkan tujuan kebijakan dalam praktik.

Mazmanian dan Sabatier (2016) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses administratif yang melibatkan berbagai aktor pelaksana untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk komunikasi, sumber daya, struktur organisasi, dan dukungan lingkungan.

Dalam perkembangan administrasi publik modern, implementasi kebijakan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga melibatkan berbagai aktor, termasuk pemerintah daerah, organisasi publik, dan masyarakat.

Menurut Torfing et al. (2020), implementasi kebijakan yang efektif memerlukan kolaborasi antaraktor, koordinasi yang baik, serta dukungan kelembagaan yang kuat.

Implementasi kebijakan publik berbasis digital juga memerlukan kesiapan teknologi, sumber daya manusia, serta dukungan organisasi yang memadai. Menurut Mergel et al. (2019), keberhasilan implementasi kebijakan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kompetensi pelaksana, serta penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan berbasis teknologi.

Dalam penelitian ini, implementasi kebijakan publik tercermin melalui pelaksanaan program E-Samdes sebagai bentuk implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di bidang perpajakan kendaraan bermotor.

2.3 Program Publik

2.3.1 Pengertian Program Publik

Program publik merupakan instrumen operasional yang digunakan pemerintah untuk melaksanakan kebijakan publik secara konkret dan terukur. Program publik berfungsi sebagai sarana implementasi kebijakan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam rangka menyelesaikan permasalahan publik. Menurut Nugroho (2021), program publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah atau lembaga yang ditunjuk untuk mencapai tujuan kebijakan secara sistematis dan terencana. Program publik menjadi bagian penting dalam siklus kebijakan publik karena melalui program tersebut kebijakan yang bersifat normatif dapat diterjemahkan menjadi tindakan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

Howlett (2019) menjelaskan bahwa program publik merupakan alat utama dalam implementasi kebijakan karena memungkinkan pemerintah

untuk mengoperasionalkan kebijakan melalui kegiatan yang terstruktur dan terkoordinasi. Program publik tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaksanaan kebijakan, tetapi juga sebagai instrumen untuk memastikan bahwa tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dalam konteks ini, program publik berperan sebagai jembatan antara kebijakan yang bersifat konseptual dengan pelaksanaan yang bersifat operasional di lapangan.

Lebih lanjut, menurut Hill dan Hupe (2017), program publik merupakan bagian integral dari proses implementasi kebijakan publik yang melibatkan berbagai aktor, termasuk organisasi pemerintah, pelaksana kebijakan, dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Program publik menjadi sarana utama bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan publik sangat bergantung pada efektivitas pelaksanaan program publik.

Dalam konteks administrasi publik modern, program publik juga dipahami sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Osborne (2018) menjelaskan bahwa program publik merupakan mekanisme utama yang digunakan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sistematis dan terstruktur. Program publik memungkinkan pemerintah untuk mengorganisasi sumber daya, mengoordinasikan kegiatan, serta memastikan bahwa pelayanan publik dapat diberikan secara efektif dan efisien.

Selain itu, OECD (2020) menegaskan bahwa program publik memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan publik dapat diimplementasikan secara efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Program publik memungkinkan pemerintah untuk mengubah kebijakan menjadi tindakan nyata yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks

pelayanan publik berbasis digital, program publik berbasis teknologi informasi menjadi semakin penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik.

Dengan demikian, program publik dapat dipahami sebagai bentuk operasional dari kebijakan publik yang dilaksanakan melalui serangkaian kegiatan yang terencana dan terstruktur untuk mencapai tujuan kebijakan secara konkret dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

2.3.2 Karakteristik Program Publik

Program publik memiliki karakteristik tertentu yang membedakannya dari kebijakan publik. Program publik bersifat operasional dan berorientasi pada pelaksanaan kegiatan nyata untuk mencapai tujuan kebijakan. Menurut Bovens, Goodin, dan Schillemans (2018), program publik memiliki beberapa karakteristik utama, yaitu memiliki tujuan yang jelas, memiliki pelaksana program, memiliki kegiatan operasional, memiliki kelompok sasaran, serta didukung oleh sumber daya yang memadai. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa program publik merupakan bentuk konkret dari kebijakan publik yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Tujuan program publik merupakan elemen penting yang menentukan arah pelaksanaan program. Menurut Howlett dan Mukherjee (2018), program publik dirancang untuk mencapai tujuan kebijakan tertentu dan memberikan manfaat bagi kelompok sasaran. Tujuan program publik biasanya berkaitan dengan penyelesaian permasalahan publik serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pelaksana program merupakan aktor yang bertanggung jawab dalam melaksanakan program publik. Pelaksana program dapat berupa organisasi pemerintah, pemerintah daerah, maupun lembaga lain yang ditunjuk oleh pemerintah. Menurut Hill dan Hupe (2017), keberhasilan program publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi pelaksana,

termasuk kompetensi sumber daya manusia, struktur organisasi, serta kemampuan koordinasi antar lembaga.

Program publik juga memiliki kelompok sasaran sebagai penerima manfaat program. Kelompok sasaran merupakan masyarakat atau kelompok tertentu yang menjadi target program publik. Menurut Torfing et al. (2020), keberhasilan program publik sangat dipengaruhi oleh tingkat penerimaan dan partisipasi masyarakat sebagai penerima manfaat program.

Selain itu, program publik memerlukan sumber daya untuk mendukung pelaksanaannya. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, anggaran, serta sarana dan prasarana. Menurut Mergel, Edelman, dan Haug (2019), ketersediaan sumber daya yang memadai merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan program publik, terutama dalam program pelayanan publik berbasis digital.

Program publik juga memerlukan koordinasi antar lembaga untuk memastikan bahwa program dapat dilaksanakan secara efektif. Menurut Ansell dan Torfing (2021), koordinasi antar lembaga merupakan faktor penting dalam keberhasilan program publik karena memungkinkan berbagai aktor untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan program.

Dengan demikian, program publik merupakan kegiatan operasional yang memiliki tujuan tertentu, dilaksanakan oleh organisasi pelaksana, memiliki kelompok sasaran, serta didukung oleh sumber daya dan koordinasi yang memadai untuk mencapai tujuan kebijakan publik.

2.3.3 Program Publik sebagai Instrumen Implementasi Kebijakan

Program publik merupakan instrumen utama dalam implementasi kebijakan publik. Kebijakan publik memberikan arah dan tujuan, sedangkan program publik merupakan sarana untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Nugroho (2021), program publik merupakan bentuk implementasi kebijakan publik yang dilaksanakan melalui kegiatan operasional yang terencana dan terstruktur.

Howlett dan Mukherjee (2018) menjelaskan bahwa implementasi kebijakan publik dilakukan melalui berbagai program yang dirancang untuk mencapai tujuan kebijakan secara konkret. Program publik memungkinkan pemerintah untuk melaksanakan kebijakan secara sistematis serta memastikan bahwa kebijakan dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.

Dalam konteks administrasi publik modern, program publik juga merupakan instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut OECD (2020), program publik berbasis digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Program publik berbasis digital menjadi semakin penting dalam era transformasi digital pemerintahan. Menurut Mergel et al. (2019), program pelayanan publik berbasis teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Program publik berbasis digital juga memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan transparan.

Selain itu, Torfing et al. (2020) menjelaskan bahwa program publik merupakan sarana utama pemerintah dalam melaksanakan kebijakan publik serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program publik memungkinkan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien.

Dalam konteks penelitian ini, program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) merupakan program publik yang dilaksanakan sebagai bentuk implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program E-Samdes merupakan bentuk operasional dari kebijakan pelayanan publik berbasis

digital yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Dengan demikian, program publik merupakan instrumen implementasi kebijakan publik yang berfungsi untuk menerjemahkan kebijakan ke dalam tindakan nyata melalui kegiatan operasional yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah atau lembaga yang ditunjuk.

2.3.4 Model Implementasi Program

Implementasi program merupakan tahap penting dalam proses kebijakan publik yang berfungsi untuk mewujudkan tujuan kebijakan dalam bentuk tindakan nyata. Melalui implementasi, kebijakan yang bersifat abstrak diterjemahkan menjadi aktivitas, prosedur, dan layanan publik yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Menurut Agustino (2020), implementasi tidak hanya sekadar pelaksanaan perintah kebijakan, tetapi juga merupakan proses adaptif yang memerlukan koordinasi, komunikasi, dan sumber daya yang memadai agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Salah satu model implementasi kebijakan yang paling berpengaruh dan masih banyak digunakan hingga saat ini adalah model implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III. Dalam bukunya *Implementing Public Policy* (1980), Edward III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Edward III, 1980).

1. Komunikasi, berkaitan dengan sejauh mana informasi tentang kebijakan atau program disampaikan dengan jelas, konsisten, dan tepat sasaran kepada para pelaksana maupun masyarakat penerima manfaat.
2. Sumber daya, mencakup segala bentuk dukungan seperti sumber daya manusia, dana, sarana-prasarana, dan teknologi yang diperlukan dalam pelaksanaan program.

3. Disposisi atau sikap pelaksana, yaitu kemauan, komitmen, dan motivasi dari pihak pelaksana untuk menjalankan kebijakan sesuai tujuan.
4. Struktur birokrasi, meliputi pembagian wewenang, prosedur kerja, serta koordinasi antar lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan atau program.

Model ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan para pelaksana dalam mengomunikasikan dan mengoordinasikan proses pelaksanaannya (Edward III, 1980). Walaupun teori ini dikembangkan lebih dari empat dekade yang lalu, kerangka berpikirnya tetap relevan untuk menganalisis implementasi program publik, termasuk pada era digital saat ini (Agustino, 2020).

Agustino (2020) memperluas pandangan Edward III dengan mengaitkannya pada konteks tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pelayanan publik berbasis digital. Menurutnya, implementasi kebijakan dan program publik modern harus memperhatikan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Agustino menjelaskan bahwa dalam implementasi program publik di era digital, keempat faktor Edward III tetap relevan, namun harus dilengkapi dengan aspek kolaborasi antar-aktor (pemerintah, swasta, dan masyarakat) serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas layanan publik (Agustino, 2020). Dengan demikian, implementasi bukan lagi sekadar proses administratif, tetapi juga bagian dari upaya mewujudkan tata kelola yang partisipatif dan inovatif.

Selanjutnya, Nugroho (2021) mengemukakan model implementasi adaptif (*adaptive implementation*) yang menekankan pentingnya fleksibilitas, kolaborasi, dan inovasi dalam pelaksanaan kebijakan maupun program publik. Menurutnya, implementasi di era modern harus

mampu beradaptasi terhadap perubahan sosial, politik, dan teknologi, serta melibatkan berbagai aktor di luar pemerintah.

Nugroho (2021) berpendapat bahwa implementasi program publik tidak lagi cukup bersifat *top down*, melainkan harus berbasis kolaborasi (*collaborative governance*) dan berorientasi hasil (*result based implementation*). Pemerintah harus terbuka terhadap inovasi, memanfaatkan teknologi digital, dan menyesuaikan mekanisme implementasi dengan kebutuhan masyarakat. Model ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi program bukan hanya diukur dari kepatuhan prosedural, tetapi juga dari sejauh mana program mampu memberikan hasil nyata dan manfaat langsung bagi masyarakat.

Berdasarkan ketiga pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi program publik di era digital memerlukan pendekatan yang integratif, yaitu memadukan unsur klasik dan modern. Model Edward III memberikan dasar konseptual yang kuat melalui empat faktor utama: komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Sementara Agustino (2020) dan Nugroho (2021) memperkaya model tersebut dengan menambahkan dimensi tata kelola yang baik, adaptasi teknologi, dan kolaborasi lintas sektor sebagai tuntutan baru dalam implementasi program publik.

Dengan demikian, implementasi program E-Samdes dapat dianalisis menggunakan model Edward III sebagai dasar, dengan penguatan dari teori Agustino dan Nugroho untuk menyesuaikan dengan konteks pelayanan publik digital di era modern. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif terhadap bagaimana komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, serta struktur birokrasi berinteraksi dengan faktor teknologi, kolaborasi, dan partisipasi masyarakat dalam keberhasilan pelaksanaan program tersebut.

2.3.5 Teori Penghambat dan Pendukung

Implementasi program merupakan proses yang kompleks karena dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling berkaitan. Keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kualitas perumusan kebijakan, tetapi juga oleh kemampuan aktor pelaksana dalam mengelola sumber daya, membangun koordinasi, serta menyesuaikan kebijakan dengan kondisi lingkungan. Oleh karena itu, analisis faktor pendukung dan penghambat menjadi penting untuk memahami dinamika pelaksanaan Program E-Samdes di Desa Taman Asri.

1. Faktor Pendukung Implementasi

Menurut Nugroho (2017), salah satu faktor utama pendukung implementasi adalah adanya komitmen politik dan dukungan kelembagaan dari pimpinan serta pemangku kepentingan terkait. Dukungan tersebut berperan dalam menjamin ketersediaan sumber daya, legitimasi kebijakan, serta keberlanjutan program. Tanpa dukungan yang kuat dari pimpinan dan institusi pelaksana, implementasi cenderung berjalan tidak optimal.

Selanjutnya, Winarno (2020) menjelaskan bahwa koordinasi antarinstansi dan komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi. Koordinasi yang baik memungkinkan setiap aktor memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga dapat mengurangi tumpang tindih kewenangan serta memperlancar alur pelayanan.

Selain itu, menurut Agustino (2016), ketersediaan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia, anggaran, maupun sarana prasarana, merupakan prasyarat utama keberhasilan implementasi. Pelaksana yang kompeten, didukung oleh fasilitas yang memadai, akan mampu menjalankan program secara lebih efektif dan profesional.

Dukungan masyarakat juga menjadi faktor pendukung penting. Menurut Sinambela (2017), partisipasi dan penerimaan masyarakat

terhadap suatu program akan memperkuat legitimasi kebijakan serta meningkatkan tingkat keberhasilan implementasi. Masyarakat yang memahami dan merasakan manfaat program cenderung lebih patuh dan aktif dalam mendukung pelaksanaannya.

2. Faktor Penghambat Implementasi

Di sisi lain, implementasi juga menghadapi berbagai faktor penghambat. Menurut Winarno (2020), salah satu hambatan utama adalah keterbatasan kapasitas aparatur, baik dari segi jumlah maupun kompetensi. Pelaksana yang kurang terlatih atau memiliki beban kerja yang tinggi berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Nugroho (2017) juga menyebutkan bahwa lemahnya koordinasi dan komunikasi antarinstansi sering menjadi sumber permasalahan dalam implementasi. Ketidaksinkronan informasi, perbedaan persepsi, serta kurangnya mekanisme koordinasi yang jelas dapat menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan pelayanan.

Selanjutnya, menurut Agustino (2016), ketidakjelasan standar operasional prosedur (SOP) dan lemahnya sistem pengawasan dapat menghambat pelaksanaan kebijakan. Tanpa pedoman kerja yang jelas, pelaksana di lapangan cenderung menjalankan program berdasarkan interpretasi masing-masing, sehingga berpotensi menimbulkan inkonsistensi pelayanan.

Faktor lingkungan juga menjadi penghambat penting. Menurut Dunn (2018), kondisi sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat dapat memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi. Rendahnya literasi digital, kebiasaan masyarakat menggunakan layanan lama, serta rendahnya kepercayaan terhadap layanan baru dapat menghambat pemanfaatan program secara optimal.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet dan listrik yang tidak stabil, juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan program berbasis digital (Indrajit, 2016).

Ketergantungan terhadap sistem teknologi membuat pelayanan rentan terganggu ketika terjadi kendala teknis.

Berdasarkan teori-teori tersebut, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi Program E-Samdes sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor pendukung dan penghambat. Dukungan pemerintah desa, kompetensi operator, koordinasi dengan Samsat, serta partisipasi masyarakat menjadi modal utama keberhasilan program. Namun, keterbatasan SDM, infrastruktur teknologi, SOP yang belum optimal, serta kondisi sosial masyarakat masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

Oleh karena itu, penguatan faktor pendukung dan pengurangan faktor penghambat perlu dilakukan secara berkelanjutan agar implementasi Program E-Samdes dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.4 Pelayanan publik

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Hood (1991), pelayanan publik adalah segala bentuk layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan prinsip keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas. Sedangkan Soetopo (2002:45) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa tertentu secara profesional dan berkesinambungan.

Pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik penting, yaitu bersifat wajib, melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dan penerima layanan, serta harus dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif (Damanhuri, 2006). Dalam konteks pemerintahan desa,

pelayanan publik menjadi sangat vital karena desa merupakan unit pemerintahan terkecil yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di desa sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa (Nasution, 2015).

Pelayanan yang efektif dan efisien harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan transparan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang menekankan pelayanan publik yang responsif dan bertanggung jawab (UNDP, 1997). Dengan demikian, inovasi dalam pelayanan publik seperti penggunaan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses administrasi.

2.4.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas harus didasarkan pada prinsip-prinsip dasar yang menjadi landasan penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip ini tidak hanya menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan, tetapi juga sebagai ukuran keberhasilan dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

1. Profesionalisme

Profesionalisme dalam pelayanan publik mengacu pada sikap, kemampuan, dan perilaku pegawai atau aparat pemerintah yang melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, kompetensi, dan integritas tinggi. Menurut Soetopo (2002), profesionalisme mencakup penguasaan teknis dan etika kerja sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat dipercaya masyarakat. Profesionalisme juga mencerminkan komitmen pegawai untuk memberikan layanan yang terbaik tanpa diskriminasi.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas berarti bahwa penyelenggara pelayanan publik harus bertanggung jawab atas segala tindakan dan keputusan yang diambil

dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pemerintah atau aparat yang bertugas wajib memberikan pertanggungjawaban secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik mengenai penggunaan sumber daya dan hasil pelayanan yang diberikan (Damanhuri, 2006). Akuntabilitas menjadi jaminan agar pelayanan berjalan sesuai dengan aturan dan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Transparansi

Transparansi adalah prinsip keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya, masyarakat berhak memperoleh informasi yang jelas, mudah diakses, dan akurat mengenai prosedur, persyaratan, serta hak dan kewajiban dalam mendapatkan pelayanan (UNDP, 1997). Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memantau dan mengawasi pelaksanaan pelayanan sehingga mencegah praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

4. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam merespon kebutuhan, keluhan, dan aspirasi masyarakat dengan cepat dan tepat. Pelayanan yang responsif mampu menyesuaikan diri dengan dinamika sosial dan ekspektasi masyarakat, serta menyediakan solusi yang efektif atas masalah yang dihadapi pengguna layanan (Nasution, 2015). Responsivitas juga mencerminkan kepedulian pemerintah terhadap kepuasan warga sebagai penerima layanan.

5. Efisiensi dan Efektivitas

Efisiensi dalam pelayanan publik berarti kemampuan menggunakan sumber daya yang ada secara optimal untuk menghasilkan output yang maksimal tanpa pemborosan. Sedangkan efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Keduanya merupakan aspek penting yang harus diperhatikan agar pelayanan publik dapat berjalan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Soetopo, 2002).

Dengan mengacu pada prinsip-prinsip tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk inovasi seperti E-SAMDES dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di desa, dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, adil, dan terpercaya bagi masyarakat.

2.5 Pajak

2.5.1 Pengertian Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara maupun daerah yang berfungsi mendanai berbagai kebutuhan publik, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, kesehatan, serta penyelenggaraan pemerintahan. Dalam perspektif hukum, pajak tidak semata-mata sebuah kontribusi sukarela, melainkan kewajiban yang bersifat memaksa dan diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD), pajak daerah diartikan sebagai kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat

Pengertian ini menegaskan bahwa pajak merupakan kewajiban warga negara yang timbul karena hubungan hukum antara masyarakat dengan pemerintah. Sifat memaksa dari pajak menunjukkan bahwa setiap individu atau badan yang telah memenuhi syarat subjektif dan objektif sebagai wajib pajak wajib menunaikan kewajibannya. Selain itu, tidak adanya imbalan langsung dari pembayaran pajak mencerminkan prinsip keadilan dan gotong royong dalam pembiayaan negara atau daerah.

Sejalan dengan pengertian tersebut, Mardiasmo (2018) juga menyatakan bahwa Pajak adalah iuran rakyat kepada negara berdasarkan undang-undang, yang dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara

langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Pernyataan ini memperkuat bahwa pajak merupakan instrumen utama dalam mendukung operasional pemerintahan sekaligus bentuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan.

Dengan demikian, pajak bukan hanya sekadar kewajiban finansial, tetapi juga wujud kontribusi aktif warga negara dalam mewujudkan kesejahteraan bersama melalui pembiayaan pembangunan nasional maupun daerah. Dalam konteks pemerintah daerah, khususnya pada sektor pajak kendaraan bermotor, pajak berperan vital sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang strategis.

2.5.2 Fungsi Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) ada (dua) fungsi pajak, yaitu:

1. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Pajak berfungsi sebagai salah satu sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran.

2. Fungsi Mengatur (*Regulerend*)

Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi. Contoh: Pajak yang tinggi dikenakan terhadap minuman keras untuk mengurangi konsumsi minuman keras.

2.5.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak

Menurut Mardiasmo (2019) ada 3 (tiga) asas pemungutan pajak, yaitu:

1. Asas Domisili (asas tempat tinggal)

Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan Wajib Pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun luar negeri. Asas ini berlaku untuk Wajib Pajak dalam negeri.

2. Asas Sumber

Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak.

3. Asas Kebangsaan

Pengenaan dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

Menurut Adam Smith dalam Erica dan Rakhmanita (2022) terdapat 4 (empat) asas pemungutan pajak yaitu:

1. Asas Kesamaan atau Keadilan (*Equality*) Pemungutan pajak yang dilakukan oleh negara harus sesuai dengan kemampuan dan penghasilan Wajib Pajak. negara tidak boleh bertindak diskriminatif terhadap Wajib Pajak.

2. Asas Kepastian (*Certainty*)

Semua pungutan pajak harus berdasarkan Undang-Undang sehingga bagi yang melanggar akan dapat dikenai sanksi hukum.

3. Asas Kenyamanan (*Convenience of Payment*) Pajak harus dipungut pada saat yang tepat bagi Wajib Pajak (saat yang paling baik), misalnya disaat Wajib Pajak baru menerima penghasilannya atau disaat Wajib Pajak menerima hadiah.

4. Asas Efisien (*Efficiency*)

Biaya pemungutan pajak diusahakan sehemat mungkin, jangan sampai terjadi biaya pemungutan pajak lebih besar dari hasil pemungutan pajak.

2.5.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Bersumber dari Undang-Undang Nomor 1 tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah pasal 7 ayat (28) pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), khususnya di tingkat provinsi. Pajak ini dikenakan terhadap

kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor oleh perseorangan maupun badan usaha. Landasan hukum yang mengatur PKB secara nasional adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang menyebutkan bahwa kendaraan bermotor termasuk dalam objek pajak provinsi (Pasal 2 Ayat 1). Selain itu, Pemerintah Provinsi Lampung juga menerbitkan Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Secara umum, tujuan utama dari pemungutan PKB adalah untuk meningkatkan pendapatan daerah guna mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik. Besarnya tarif PKB telah ditentukan oleh pemerintah daerah sesuai kewenangannya, dengan mempertimbangkan nilai jual kendaraan dan besarnya beban terhadap jalan. Tarif PKB untuk kendaraan pribadi umumnya sebesar 1,5% dari nilai jual kendaraan, sedangkan untuk kendaraan milik badan usaha dapat mencapai 2% atau lebih, tergantung pada peraturan daerah yang berlaku.

2.6 E-Samdes

Program E-Samdes (Elektronik Samsat Desa) merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diluncurkan oleh Pemerintah Provinsi Lampung melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) bekerja sama dengan Bank Lampung, Polda Lampung, dan pemerintah desa. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat pedesaan dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat di kabupaten atau kota (Bapenda Provinsi Lampung, 2023).

E-Samdes hadir sebagai bentuk transformasi layanan publik di bidang perpajakan daerah dengan memanfaatkan teknologi informasi. Melalui sistem ini, pemerintah menghadirkan pelayanan “jemput bola” dengan membuka payment point di tingkat desa, di mana operator desa atau BUMDes bertindak sebagai perantara antara wajib pajak dan sistem pembayaran resmi Samsat.

Layanan ini terkoneksi langsung dengan server Bapenda Provinsi Lampung, Bank Lampung, serta Ditlantas Polda Lampung, sehingga seluruh proses transaksi tercatat secara digital dan transparan (Lampungprov.go.id, 2021).

Menurut Nugroho (2021), digitalisasi pelayanan publik merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip *good governance*, karena meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan. Hal ini sejalan dengan semangat inovasi pemerintah daerah dalam memperluas jangkauan pelayanan publik hingga ke pelosok desa, sebagaimana tertuang dalam kebijakan pembangunan berbasis *smart village* di Provinsi Lampung (Rahmawati & Kurniawan, 2022).

Program E-Samdes juga sejalan dengan UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dan Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Pergub Nomor 51 Tahun 2020 tentang SPBE yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi pelayanan. Dengan demikian, E-Samdes dapat dipandang sebagai bentuk implementasi dari kebijakan desentralisasi fiskal, di mana pemerintah daerah memiliki otonomi untuk mengembangkan sistem pelayanan yang lebih adaptif dan dekat dengan masyarakat (Bapenda Provinsi Lampung, 2023).

Selain meningkatkan kemudahan layanan, E-Samdes juga dinilai efektif dalam menumbuhkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak tepat waktu. Melalui akses layanan di tingkat desa, masyarakat dapat memperoleh pelayanan lebih cepat, hemat biaya transportasi, dan tidak perlu antri panjang di kantor Samsat (Bintang Pewarta, 2023). Keberhasilan program ini ditunjukkan dengan beberapa desa yang mendapat penghargaan tingkat provinsi, seperti Desa Raman Endra dan Desa Taman Asri, yang dinilai berhasil mengimplementasikan layanan E-Samdes secara optimal (Bintang Pewarta, 2023).



Gambar 1 Penghargaan Juara 3 Desa Taman Asri Dalam Mengimplementasikan Layanan E-Samdes

Sumber : Bintang Perwata 2023

Dengan demikian, E-Samdes merupakan inovasi pelayanan publik digital yang memadukan teknologi informasi dengan partisipasi pemerintah desa, sehingga mampu mendekatkan layanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat secara cepat, efisien, dan transparan. Program ini mencerminkan upaya pemerintah daerah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat akar rumput.

2.7 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan bagian penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai jembatan antara teori dan praktik yang terjadi di lapangan. Kerangka pikir menggambarkan bagaimana peneliti memandang permasalahan penelitian berdasarkan teori-teori yang digunakan, serta menjelaskan hubungan antara variabel-variabel atau konsep-konsep yang dikaji.

Kerangka pikir penelitian merupakan alur berpikir yang menjelaskan hubungan logis antara teori yang digunakan dengan variabel yang diteliti, sehingga membantu peneliti memahami arah dan fokus penelitian. Menurut Sugiyono

(2019), kerangka pikir merupakan landasan konseptual yang menghubungkan teori dengan permasalahan penelitian yang dikaji, agar penelitian memiliki arah yang jelas dan sistematis. Dengan demikian, kerangka pikir berfungsi untuk menggambarkan keterkaitan antara konsep, teori, serta fakta empiris yang ditemukan di lapangan.

Dalam penelitian ini, kerangka pikir disusun berdasarkan implementasi program E-Samdes (Elektronik Samsat Desa) yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik Pemerintah Provinsi Lampung di bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor. Program ini dilaksanakan berdasarkan Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/158/VI.03/HK/2021, yang menjadi dasar hukum bagi pelaksanaan layanan E-Samdes di berbagai desa, termasuk di Desa Taman Asri, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, karena proses pembayaran dapat dilakukan melalui sistem digital di tingkat desa.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya di Desa Taman Asri masih terdapat sejumlah permasalahan yang mempengaruhi efektivitas kebijakan tersebut. Beberapa di antaranya adalah kurangnya pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program E-Samdes, keterbatasan layanan yang dapat ditangani oleh sistem E-Samdes, serta waktu yang cukup lama dalam proses pencetakan dokumen bukti pembayaran pajak. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kebijakan ini telah berjalan, implementasinya belum sepenuhnya optimal di tingkat desa.

Untuk menganalisis pelaksanaan kebijakan tersebut, penelitian ini menggunakan teori Implementasi Kebijakan George C. Edward III (1980) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan sangat ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Edward III, 1980; Winarno, 2022).

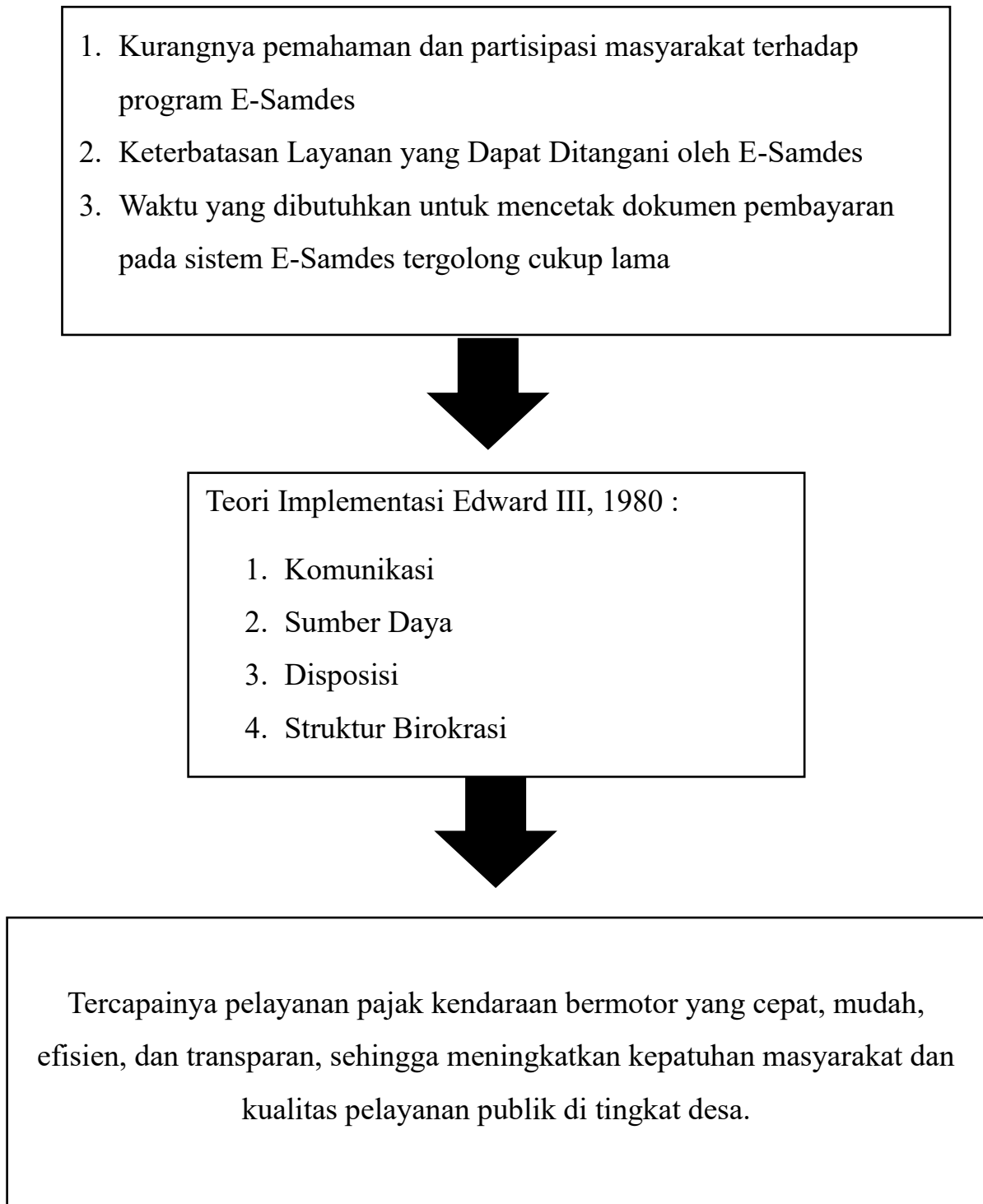
Faktor komunikasi berhubungan dengan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat. Komunikasi yang efektif akan mendorong pelaksana memahami tujuan

kebijakan dengan baik, sedangkan komunikasi yang tidak jelas dapat menimbulkan kesalahan dalam penerapan kebijakan. Dalam konteks E-Samdes, komunikasi mencakup sosialisasi kepada masyarakat, koordinasi antara pemerintah desa, BUMDes, dan pihak Samsat, serta pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan prosedur layanan.

Selanjutnya, faktor sumber daya berkaitan dengan ketersediaan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dukungan finansial yang dibutuhkan dalam melaksanakan kebijakan. Implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila pelaksana kekurangan tenaga, fasilitas, maupun keahlian. Dalam program E-Samdes, hal ini mencakup kemampuan operator desa, ketersediaan jaringan internet, komputer, printer, serta dukungan teknis dari Samsat dan pemerintah daerah.

Faktor ketiga adalah disposisi atau sikap pelaksana, yang mencerminkan sejauh mana komitmen, kemauan, dan integritas para pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Pelaksana yang memiliki sikap positif akan berusaha melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, sedangkan pelaksana yang kurang mendukung kebijakan dapat menyebabkan implementasi tidak berjalan efektif. Dalam pelaksanaan E-Samdes, disposisi terlihat dari kesungguhan kepala desa, operator desa, dan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Faktor keempat, yaitu struktur birokrasi, berkaitan dengan sistem organisasi dan prosedur kerja dalam melaksanakan kebijakan. Struktur birokrasi yang baik akan menciptakan koordinasi yang jelas dan prosedur yang sederhana, sehingga memperlancar pelaksanaan kebijakan. Sebaliknya, struktur birokrasi yang berbelit dapat menjadi hambatan dalam mencapai tujuan. Dalam konteks E-Samdes, struktur birokrasi mencakup pembagian tugas antar perangkat desa, alur pelayanan di BUMDes, serta sistem pelaporan antara desa dan Samsat.



Gambar 2 Kerangka Pikir

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi program E-Samdes di Desa Taman Asri. Melalui metode studi kasus, peneliti dapat mengkaji secara komprehensif proses pelaksanaan kebijakan, peran pelaksana, serta respons masyarakat dalam konteks yang nyata.

Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang diberikan individu terhadap suatu fenomena sosial melalui pengumpulan data secara mendalam dalam konteks alamiah. Sementara itu, Yin (2018) menyatakan bahwa metode studi kasus relevan digunakan untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terhadap suatu peristiwa dalam kehidupan nyata.

Selain itu, Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh data secara natural dan mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai tepat untuk menggambarkan secara rinci pelaksanaan program E-Samdes melalui BUMDes dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Taman Asri.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang sistematis dan komprehensif mengenai implementasi program E-Samdes serta faktor-faktor yang memengaruhinya di tingkat desa.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan arah utama atau batasan ruang lingkup kajian yang ditetapkan oleh peneliti untuk menghindari terjadinya perluasan permasalahan yang dapat menyebabkan penelitian menjadi tidak terarah dan kurang mendalam. Penetapan fokus penelitian bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam mengkaji fenomena yang diteliti secara sistematis dan terfokus. Menurut Sugiyono (2021), fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif berfungsi sebagai pedoman dalam mengarahkan proses pengumpulan dan analisis data.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada implementasi program E-Samdes (Elektronik Samsat Desa) di Desa Taman Asri sebagai upaya peningkatan pelayanan publik dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam menganalisis implementasi program tersebut, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edwards III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Wahab, 2020).

Adapun fokus penelitian berdasarkan teori Edwards III adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan aspek penting dalam proses implementasi kebijakan karena berkaitan dengan penyampaian informasi kebijakan kepada pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini memfokuskan kajian pada proses sosialisasi program E-Samdes yang dilakukan oleh pemerintah desa dan BUMDes kepada masyarakat, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut. Komunikasi yang tidak jelas atau mengalami distorsi dapat menghambat keberhasilan implementasi kebijakan (Wahab, 2020).

2. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi yang memadai. Dalam konteks program E-Samdes, penelitian ini memfokuskan kajian

pada ketersediaan aparatur desa dan pengelola BUMDes yang kompeten, dukungan fasilitas teknologi informasi, serta dukungan pendanaan dari instansi terkait. Tanpa dukungan sumber daya yang memadai, pelaksanaan kebijakan tidak dapat berjalan secara optimal (Agustino, 2016).

3. Disposisi (*Disposition*)

Disposisi berkaitan dengan sikap, komitmen, dan tingkat kesediaan pelaksana dalam menjalankan program yang telah ditetapkan. Penelitian ini memfokuskan kajian pada motivasi, tanggung jawab, dan keseriusan aparat desa serta pengelola E-Samdes dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap positif dan komitmen yang tinggi dari pelaksana akan mendukung keberhasilan implementasi program (Winarno, 2014).

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme kerja organisasi pelaksana kebijakan, termasuk prosedur pelayanan, pembagian tugas, serta koordinasi antar lembaga yang terlibat. Penelitian ini memfokuskan kajian pada sistem kerja antara Pemerintah Desa, BUMDes, Samsat, dan instansi terkait lainnya dalam pelaksanaan program E-Samdes. Struktur birokrasi yang jelas dan prosedur yang sederhana akan mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan (Wahab, 2020).

Dengan berfokus pada keempat indikator tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengungkap secara komprehensif bagaimana implementasi program E-Samdes dilaksanakan di Desa Taman Asri serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Taman Asri, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. Lokasi penelitian ini dipilih karena Desa Taman Asri merupakan salah satu desa yang telah menerapkan program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) sebagai bentuk inovasi

pelayanan publik berbasis digital dalam bidang pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Desa Taman Asri memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, khususnya dalam konteks pelaksanaan program E-Samdes di tingkat desa. Secara geografis, desa ini memiliki jarak yang relatif jauh dari kantor Samsat induk, sehingga keberadaan layanan E-Samdes menjadi solusi dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, tingkat kepemilikan kendaraan bermotor yang cukup tinggi menjadikan desa ini sebagai wilayah yang potensial dalam pengembangan pelayanan pembayaran pajak berbasis desa.

Dalam pelaksanaan program E-Samdes, Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Taman Asri memiliki peran strategis sebagai unit pelaksana layanan. BUMDes menjadi mitra pemerintah daerah dalam menjembatani masyarakat desa dengan sistem pelayanan publik digital melalui kerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung dan Kepolisian Daerah Lampung. Melalui peran tersebut, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di desa dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.

Selain itu, Desa Taman Asri juga menunjukkan capaian yang positif dalam pelaksanaan program E-Samdes. Berdasarkan pemberitaan media lokal Bintang Pewarta (2024), Desa Taman Asri meraih Juara III dalam lomba pelaksanaan program E-Samdes tingkat Provinsi Lampung. Prestasi tersebut mencerminkan komitmen pemerintah desa dan BUMDes dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital serta meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Keberhasilan tersebut menjadikan Desa Taman Asri sebagai salah satu contoh desa yang mampu mengadaptasi perkembangan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini tidak hanya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, tetapi

juga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak dan transparansi dalam pengelolaan pelayanan di tingkat desa.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, Desa Taman Asri dinilai sebagai lokasi penelitian yang tepat untuk mengkaji secara mendalam implementasi program E-Samdes melalui BUMDes serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai strategi pelaksanaan, hambatan yang dihadapi, serta manfaat program E-Samdes bagi masyarakat desa.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami secara mendalam proses implementasi program E-Samdes dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Taman Asri. Data yang dikumpulkan berupa narasi, pendapat, pengalaman, serta deskripsi dari para informan dan dokumen pendukung yang relevan.

Menurut Creswell (2018), data kualitatif diperoleh melalui pengumpulan informasi secara langsung dari partisipan dalam konteks alamiah untuk memahami makna suatu fenomena sosial. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama di lapangan melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program E-Samdes, yaitu Kepala Desa Taman Asri, pengelola BUMDes atau operator E-Samdes, petugas terkait dari Samsat atau Bapenda, serta masyarakat wajib pajak yang telah memanfaatkan layanan E-Samdes. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai

proses pelaksanaan program, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui dokumen dan sumber tertulis yang telah tersedia (Sugiyono, 2021). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen resmi dan literatur pendukung, seperti profil desa, laporan pelaksanaan program E-Samdes, data penerimaan pajak kendaraan bermotor dari UPTD Samsat, peraturan perundang-undangan terkait, serta jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk melengkapi data primer serta memperkuat analisis hasil penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang relevan, valid, dan mendalam mengenai implementasi program E-Samdes dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Taman Asri. Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati dan mencatat aktivitas atau proses pelaksanaan program E-Samdes di Desa Taman Asri. Melalui observasi, peneliti memperoleh data faktual mengenai kondisi riil pelaksanaan program di lapangan, seperti interaksi antara petugas desa dan masyarakat, ketersediaan fasilitas pendukung, serta alur pelayanan yang berlangsung.

Menurut Sugiyono (2017), observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi partisipatif pasif, yaitu peneliti hadir di lokasi penelitian tanpa terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pelaksanaan E-Samdes. Informan terdiri dari aparatur desa, petugas pelayanan pajak, perwakilan dari Bapenda atau Samsat, serta masyarakat yang telah menggunakan layanan E-Samdes.

Wawancara ini bersifat semi-terstruktur, yaitu menggunakan pedoman wawancara yang fleksibel agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih luas dan mendalam. Menurut Moleong (2018:186), wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan pedoman umum namun memungkinkan peneliti mengembangkan pertanyaan sesuai respons narasumber.

Tabel 3 Data Informan

No.	Informan	Data yang diperoleh
1.	Kepala Desa Taman Asri	Informasi mengenai kebijakan desa, latar belakang penerapan E-Samdes, dukungan pemerintah desa, pengambilan keputusan, serta evaluasi pelaksanaan program.
2.	Operator E-Samdes	Data tentang proses pelayanan, penggunaan aplikasi, kendala teknis, beban kerja, serta interaksi langsung dengan wajib pajak.
3.	Petugas Samsat	Informasi mengenai mekanisme koordinasi dengan desa, proses verifikasi dan pengesahan dokumen, serta penilaian terhadap kinerja layanan E-Samdes.
4.	Wajib Pajak (yang telah menggunakan layanan E-Samdes)	Pengalaman menggunakan layanan, tingkat kepuasan, kemudahan pelayanan, persepsi terhadap biaya dan waktu pelayanan.
5.	Wajib Pajak (yang belum menggunakan layanan E-Samdes)	Alasan belum menggunakan layanan, tingkat pemahaman program, persepsi risiko, serta hambatan yang dirasakan.

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2025

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder dari berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan program E-Samdes, seperti data jumlah kendaraan yang membayar pajak melalui E-Samdes, laporan kinerja desa, surat keputusan, dan data pendukung lainnya.

Menurut Sugiyono (2017:240), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen tertulis, gambar, atau karya-karya monumental yang dapat mendukung validitas data penelitian. Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh informasi historis maupun administratif yang relevan.

Tabel 4 Dokumentasi Penelitian

No.	Dokumen	Substansi Dokumen
1.	UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	Mengatur jenis, objek, subjek, dan mekanisme pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai pajak provinsi.
2.	Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa	Memberikan kewenangan kepada pemerintah desa dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, pemberdayaan masyarakat, dan pelayanan publik. Undang-undang ini menjadi dasar hukum keterlibatan desa dan BUMDes dalam pelaksanaan program E-Samdes sebagai mitra pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat.
3.	Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah	Mengatur secara teknis pelaksanaan pemungutan pajak daerah di Provinsi Lampung, termasuk ketentuan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor, tarif pajak, sistem pembayaran, serta kewajiban wajib pajak. Peraturan ini menjadi dasar operasional pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samdes di wilayah Provinsi Lampung.
4.	Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Pergub Nomor 51 Tahun 2020 tentang SPBE	Mengatur penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung. Pergub ini menjadi landasan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital, termasuk pengembangan layanan E-Samdes sebagai bagian dari transformasi digital dalam

			pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
5.	Keputusan Gubernur Lampung Nomor G/52/VI.03/HK/2021 tentang Pembentukan Pokja E-Samdes	Menetapkan pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) Program E-Samdes serta pembagian tugas dan tanggung jawab antarinstansi terkait, seperti Bapenda, Samsat, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah desa. Keputusan ini menjadi dasar koordinasi, pengawasan, serta pelaksanaan teknis Program E-Samdes di Provinsi Lampung, termasuk di Desa Taman Asri.	

Sumber : Diolah oleh Peneliti 2025

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif menurut model yang dikemukakan oleh Sugiyono. Analisis data kualitatif merupakan proses mengolah data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang bermakna dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik ini digunakan karena data yang dikumpulkan dalam penelitian bersifat deskriptif, berupa kata-kata, narasi, serta interpretasi makna dari para informan mengenai implementasi Program E-Samdes di Desa Taman Asri.

Menurut Sugiyono (2019), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Proses analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan tersebut saling berkaitan dan dilakukan secara berkesinambungan selama proses penelitian berlangsung. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyortir data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi Program E-Samdes, kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program.

Data yang telah dikumpulkan kemudian dikelompokkan berdasarkan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sesuai dengan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus agar data yang diperoleh lebih terarah, sistematis, dan mudah dianalisis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk yang terorganisir. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data serta menarik makna dari informasi yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel tematik yang memuat hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, seperti proses pelayanan E-Samdes, pemahaman masyarakat, persepsi terhadap kualitas layanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah direduksi dan disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara dan akan terus dikembangkan sesuai dengan temuan di lapangan.

Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan proses verifikasi melalui triangulasi sumber, metode, dan waktu, serta konfirmasi kepada informan. Verifikasi ini bertujuan agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi yang terjadi di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Dengan menggunakan model analisis data kualitatif menurut Sugiyono, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan secara jelas dan mendalam implementasi Program E-Samdes di Desa Taman Asri serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Program E-Samdes dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Taman Asri, Kecamatan Purbolinggo, Kabupaten Lampung Timur, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Program E-Samdes di Desa Taman Asri melalui BUMDes sebagai pelaksana pelayanan pada umumnya telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan tujuan program. Program ini mampu mendekatkan layanan pembayaran pajak kepada masyarakat desa, mengurangi hambatan jarak dan biaya, serta mempermudah proses administrasi. Pelaksanaan E-Samdes didukung oleh komunikasi yang relatif efektif, ketersediaan sumber daya dasar, sikap pelaksana yang positif, serta struktur kerja yang terkoordinasi antara pemerintah desa, BUMDes, dan Samsat. Meskipun demikian, implementasi program belum sepenuhnya optimal, terutama dalam hal konsistensi penyampaian informasi, stabilitas jaringan, kepastian waktu pelayanan, dan standar operasional yang belum sepenuhnya terdokumentasi secara tertulis.
2. Faktor pendukung implementasi Program E-Samdes di Desa Taman Asri meliputi komitmen kuat pemerintah desa, kompetensi operator layanan, partisipasi masyarakat, serta koordinasi yang cukup baik dengan pihak Samsat. Dukungan tersebut berperan penting dalam menjaga keberlangsungan program dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih dihadapi meliputi lamanya proses pencetakan STNK di Samsat, persepsi sebagian masyarakat terhadap biaya administrasi, keterbatasan informasi mengenai

estimasi waktu pelayanan, serta ketergantungan desa terhadap sistem dan prosedur instansi mitra. Hambatan-hambatan tersebut memengaruhi tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-Samdes.

Secara keseluruhan, implementasi Program E-Samdes di Desa Taman Asri telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, baik dari aspek aksesibilitas, efisiensi, maupun kenyamanan layanan. Namun, untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal, berkelanjutan, dan merata, masih diperlukan upaya perbaikan pada aspek komunikasi, penguatan sumber daya, penyempurnaan struktur birokrasi, serta peningkatan kualitas koordinasi antarinstansi.

5.2 Saran

1. Penguatan Manajemen Program

Pemerintah desa dan pengelola BUMDes perlu memperkuat manajemen Program E-Samdes secara serius dan berkelanjutan. Pengelolaan program tidak cukup hanya bersifat administratif, tetapi harus diarahkan pada perencanaan layanan yang jelas, pembagian tugas yang tegas, serta pengawasan kinerja pelaksana secara rutin. Tanpa manajemen yang kuat, program berpotensi berjalan tidak konsisten dan hanya bergantung pada individu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan yang profesional agar keberlangsungan program tetap terjaga meskipun terjadi pergantian pengelola.

2. Optimalisasi Sosialisasi Program

Pelaksana program perlu meningkatkan kualitas sosialisasi dengan pendekatan yang lebih persuasif dan berkelanjutan. Sosialisasi tidak hanya difokuskan pada penyampaian informasi teknis, tetapi juga pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan legalitas layanan. Pemerintah desa disarankan untuk memanfaatkan berbagai media

komunikasi secara terpadu agar informasi tidak hanya berhenti pada kelompok tertentu, tetapi menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

3. Peningkatan Profesionalisme Implementor

Pemerintah desa bersama instansi terkait perlu memberikan pelatihan lanjutan dan pembinaan rutin kepada operator E-Samdes. Pelatihan harus mencakup aspek teknis, pelayanan publik, dan etika pelayanan. Profesionalisme implementor menjadi kunci utama dalam membentuk citra positif program di mata masyarakat. Operator yang kompeten dan responsif akan mendorong peningkatan partisipasi wajib pajak secara berkelanjutan.

4. Penegasan dan Publikasi SOP Pelayanan

Pemerintah desa disarankan untuk menyusun dan menetapkan SOP pelayanan E-Samdes secara tertulis, terperinci, dan terbuka bagi masyarakat. SOP harus memuat alur pelayanan, biaya resmi, serta estimasi waktu penyelesaian. Ketiadaan SOP yang jelas berpotensi menimbulkan ketidakpastian layanan dan persepsi negatif masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan SOP menjadi instrumen penting dalam menjamin transparansi dan akuntabilitas program.

5. Penguatan Koordinasi Antarinstansi

Koordinasi antara pemerintah desa, BUMDes, dan Samsat perlu diperkuat melalui mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur dan responsif. Pemerintah desa disarankan untuk membangun forum koordinasi rutin guna membahas kendala teknis, keterlambatan administrasi, serta evaluasi pelayanan. Koordinasi yang lemah akan berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan di tingkat desa.

6. Pelaksanaan Evaluasi Program Secara Berkala

Pelaksana program perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan E-Samdes dengan melibatkan seluruh pihak terkait. Evaluasi harus digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan, bukan sekadar formalitas administratif. Tanpa evaluasi yang objektif dan berkelanjutan, program berisiko stagnan dan tidak mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Andani, R., dkk. (2019). *Implementasi kebijakan publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Anderson, J. E. (2003). *Public policymaking* (6th ed.). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Ansell, C., & Torfing, J. (2021). *Public governance as co-creation: A strategy for revitalizing the public sector*. Cambridge University Press.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. (2023). *Laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor*. Lampung.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Kabupaten Lampung Timur tahun 2024*. Lampung Timur: BPS.
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2018). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Damanhuri, D. S. (2006). *Good governance dan pelayanan publik*. Jakarta: Grasindo.
- Dunn, W. N. (2018). *Public policy analysis* (6th ed.). New York: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dye, T. R. (2002). *Understanding public policy* (10th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

- Erica, & Rakhmanita. (2022). *Prinsip-prinsip perpajakan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the third world*. Princeton University Press.
- Halim, A. (2020). *Sistem administrasi perpajakan daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Handira, N. F. (2022). Analisis efektivitas layanan E-Samdes dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 55–66.
- Hill, M., & Hupe, P. (2017). *Implementing public policy* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Howlett, M. (2019). *Designing public policies: Principles and instruments*. Routledge.
- Howlett, M., & Mukherjee, I. (2018). *Routledge handbook of policy design*. Routledge.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jones, C. O. (1991). *Introduction to the study of public policy* (3rd ed.). Belmont: Wadsworth Publishing.
- JPTAM. (2024). Implementasi kesuksesan sistem elektronik Samsat desa (E-Samdes). *Jurnal Pendidikan, Teknologi, dan Manajemen*, 7(2), 120–135.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Manasikana, A. (2024). *Implementasi elektronik Samsat desa (E-Samdes) untuk peningkatan kemudahan administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor* [Skripsi, Universitas Lampung].
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi.

- Mardiasmo. (2019). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Yogyakarta: Andi.
- Matland, R. E. (1995). Synthesizing the implementation literature. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 5(2), 145–174.
- Maulana, I. F. (2023). *Pengaruh inovasi elektronik Samsat desa (E-Samdes) terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor* [Skripsi, Universitas Lampung].
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview: Scott Foresman.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: Cabinet Office.
- Nasution, A. (2015). *Pelayanan publik dan pemerintahan desa*. Jakarta: Kencana.
- Nazir, M. (2013). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- OECD. (2020). *Digital government index: 2019 results*. OECD Publishing.
- Osborne, S. P. (2018). *The new public governance*. Routledge.
- Panurat, F. B. (2022). *Implementasi program elektronik Samsat desa dalam meningkatkan kualitas Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)* [Skripsi, Universitas Lampung].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

- Peraturan Gubernur Lampung Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samdes.
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Saputra, A., dkk. (2023). Analisis pajak kendaraan bermotor sebagai sumber PAD. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*.
- Silamukti, dkk. (2022). Evaluasi program E-Samdes dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 75–89.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Smith, T. B. (1973). The policy implementation process. *Policy Sciences*, 4(2), 197–209.
- Soetopo. (2002). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, T. (2023). *Literasi pajak dan kepatuhan wajib pajak*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Torring, J., Peters, B. G., Pierre, J., & Sørensen, E. (2020). *Interactive governance*. Oxford University Press.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UNDP. (1997). *Governance for sustainable human development*. United Nations Development Programme.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.

- Wahab, S. A. (2008). *Analisis kebijakan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, S. A. (2020). *Pengantar analisis kebijakan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- World Bank. (2021). *Digital government readiness assessment*. World Bank.
- Yusnita, I., & Juwita, M. N. (2025). Efektivitas program E-Samdes dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Triwikrama*, 10(1), 45–58.
- Zilda, dkk. (2022). *Inovasi pelayanan publik di era digital: Studi implementasi E-Samdes*. Lampung: Universitas Lampung Press.