

## EVALUASI LAYANAN E – CHANEL SAMSAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SAMPANG

**Wildan Mahbuby**<sup>1)</sup>

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: mahbubywildan@gmail.com

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Evaluasi Layanan E-channel pada Kendaraan Khusus Pajak di kabupaten sampang dengan mengevaluasi pelayanan dan faktor pendukung serta faktor penghambat dalam program E-channel. Penelitian ini menggunakan Metode Evaluasi dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Objek penelitian adalah di kantor Bersama samsat sampang, indomaret, Samsat sampang dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di sampang. Hasil penelitian menunjukkan belum menunjukkan manfaat yang signifikan, sehingga terbukti masih kurang efektif dalam hal administrasi. Faktor pendukung dalam E-channel ini antara lain, dari segi waktu lebih cepat dari pembayaran pajak konvensional, cara pembayaran yang lebih mudah dengan sistem PPOB (payment point of bank) serta bekerja dengan berbagai pilihan bank, dan Indomart. Faktor penghambat utama yang ditemukan adalah E-channel belum sepenuhnya online, kurangnya sosialisasi E-channel kepada masyarakat, dan kebiasaan menggunakan layanan terkait masih dilakukan oleh sebagian besar masyarakat kabupaten sampang. Masalah internet dan koneksi juga menjadi kendala dalam penggunaan E-channel. Sebagai rekomendasi untuk mencapai tujuan E-channel yang lebih baik, diharapkan Dinas Pendapatan Daerah dapat bekerja sama dengan kepolisian terkait E-channel menjadi full online system. Pemerintah dan BPD Jawa Timur dapat mengintensifkan sosialisasi langsung kepada masyarakat seperti Universitas dan setiap desa.

**Kata Kunci:** E-channel, Pajak kendaraan bermotor di kabupaten sampang

### *Abstract*

This research was conducted to determine the evaluation of E-channel services for special tax vehicles in Sampang district by evaluating services and supporting factors as well as inhibiting factors in the E-channel program. This research uses the Evaluation Method with data collection techniques in the form of interviews and documentation. The object of the research is at the Joint Samsat Sampang, Indomaret, Samsat Sampang and Motor Vehicle Taxpayers offices in Sampang. The research results show that it has not shown significant benefits, so it has proven to be less effective in terms of administration. Supporting factors in this E-channel include, in terms of faster time than conventional tax payments, easier payment methods with the PPOB (payment point of bank) system and working with various bank options, and Indomart. The main inhibiting factors found were that E-channel was not fully online, there was a lack of socialization of E-channel to the public, and the habit of using related services was still carried out by the majority of Sampang district residents. Internet and connection problems are also obstacles in using E-channel. As a recommendation to achieve better E-channel goals, it is hoped that the Regional Revenue Service can collaborate with the police regarding E-channel becoming a full online system. The government and BPD of East Java can intensify direct outreach to communities such as universities and every village.

**Keywords:** E-channel, motor vehicle tax in Sampang district

## **LATAR BELAKANG**

Dalam sejarah pemerintahan daerah di Indonesia, sejak Indonesia merdeka sampai saat ini pajak dan retribusi daerah telah menjadi sumber penerimaan yang dapat diandalkan bagi daerah. Sejak tahun 1948 berbagai Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah dan perimbangan keuangan antara pusat dan daerah telah menempatkan pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah, bahkan, dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1947 pajak dan retribusi daerah dimasukkan menjadi pendapatan daerah.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang berisi Ketentuan-ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijakan dan arahan bagi daerah dalam pelaksanaan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, sekaligus menetapkan pengaturan untuk menjamin penetapan prosedur umum perpajakan daerah dan retribusi daerah

Dan pemerintah sekarang ini sedang giat mewujudkan Indonesia yang maju dengan melakukan berbagai macam pembangunan. Biaya pembangunan untuk menjalankan setiap program-program kerja pemerintah dibutuhkan pemasukan yang diperoleh dari negara. Sumber-sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, salah satunya ialah sektor pajak. Penerimaan negara dari sektor pajak dirasa mampu menggali potensi pendapatan dari dalam negeri dikarenakan pajak adalah sumber utama bagi penerimaan negara. Hasil dari pembayaran pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintah yang bertujuan guna meningkatkan

kesejahteraan rakyat melalui pembangunan dan peningkatan sarana publik (Siahaan, 2013). Pajak memiliki sumbangsih besar dalam pembangunan negara ini. Sekitar 70% lebih sumber Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) kita bersumber dari pajak, oleh karena itu segala bentuk potensi pajak dan penerimaan pajak harus dikerjakan secara maksimal oleh lembaga pajak yang mumpuni. Melihat dari peranan pajak sangat penting dalam memberikan kontribusi yang cukup besar bagi penerimaan negara, maka pemungutan pajak harus dilaksanakan semaksimal mungkin. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan negara adalah suatu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini memiliki umur yang tidak terbatas, terlebih lagi dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pajak memiliki peran yang sangat besar dan semakin dapat diandalkan guna kepentingan pembangunan dan pengeluaran pemerintah (Hardiningsih, 2011).

Peranan penggunaan kendaraan bermotor dirasa mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor oleh pemerintah daerah, karena banyaknya jumlah penggunaan kendaraan bermotor yang digunakan masyarakat sekarang ini untuk mempermudah mobilitas masyarakat dalam bekerja dan beraktivitas. Tentunya hal ini dapat dimanfaatkan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah untuk melakukan pemungutan pajak kepada wajib pajak kendaraan bermotor.

Menurut Menteri Keuangan dalam upaya peningkatan penerimaan pajak, pemerintah akan meningkatkan efektivitas penyuluhan dan hubungan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib

pajak. Contohnya dengan melaksanakan reformasi pajak secara konsisten dan berkelanjutan, kemudian meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dalam kemudahan pelaporan, pembayaran, serta kemudahan akses informasi. Kepatuhan wajib pajak adalah pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh wajib pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan yang diharapkan dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela. Kepatuhan wajib pajak dapat menjadi salah satu penunjang yang mampu meningkatkan pendapatan asli daerah dengan lebih optimal. Kesadaran terhadap tanggung jawab ini menjadi yang fundamental dalam pembangunan dan diharapkan kepatuhan wajib pajak dapat diwujudkan.

Dan juga pembahasan pajak bukanlah sesuatu hal yang baru, karena pajak yang dipungut pada masyarakat adalah kewajiban yang ada pada setiap orang maupun badan yang bersifat memaksa berdasar undang-undang untuk memenuhi keperluan negara. Diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945, pada Undang-Undang Nomor 23 A Tahun 2014 tentang Pajak dan Pungutan; disampaikan bahwa pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan undang-undang. Dapat dilihat, dengan diterapkannya Undang-Undang tersebut, dimaksudkan negara tidak akan melakukan tindakan sewenang-wenang saat memungut kekayaan rakyat, meskipun untuk kepentingan rakyat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang

meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Pendaraan Bermotor (PKB), hal tersebut berkaitan dengan pengembangan dan perluasan dari fungsi budgetair yang menuntut pemerintah daerah untuk terus menerus menggali sumber-sumber yang dimiliki dan dinilai berpotensi dalam menghasilkan pendapatan bagi daerah.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor sekaligus menjadi objek pajak, dan subjek pajaknya yakni orang pribadi atau badan selaku pemilik kendaraan bermotor. Berdasarkan PP No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah definisi kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang digerakkan.

Termasuk dalam objek pajak, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis pajak, antara lain, di. Berdasarkan UU no 18 tahun 1997, UU no 34 tahun 2000 ditetapkan sebelas jenis pajak daerah, yaitu empat jenis pajak provinsi dan tujuh jenis pajak kabupaten/kota.

1. Pajak Provinsi terdiri dari:

- a) Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas air

- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air
  - c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Dan
  - d) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan.
2. Pajak Kabupaten/Kota terdiri dari:
- a) Pajak Hotel
  - b) Pajak Restoran
  - c) Pajak Hiburan
  - d) Pajak Reklame
  - e) Pajak Penerangan Jalan
  - f) Pajak Pengambilan Bahan Galian Golongan C, dan
  - g) Pajak Parkir.

Pengenaan pajak Provinsi ataupun kabupaten/kota ini tidak bersifat mutlak, namun disesuaikan dengan potensi yang ada pada masing-masing daerah, karena tidak semua daerah di Indonesia mempunyai potensi penerimaan yang sama dalam tiap jenis pajak. Hal ini berkaitan dengan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah kabupaten atau kota untuk mengenakan atau tidak mengenakan suatu jenis pajak kabupaten/kota.

Dalam rangka peningkatan penerimaan daerah yang bersumber dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) yakni pajak daerah yang dipergunakan sebaik-baiknya untuk membiayai pengeluaran rumah tangga dan pelaksanaan pembangunan, maka diperlukan peningkatan pelayanan, kinerja pemungutan yang diperbaiki, penambahan jenis pajak (ekstensifikasi), serta memberikan kewenangan dan keleluasaan bagi pemerintah daerah untuk menggali terus potensial yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

Pajak dipungut berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang menentukan orang-orang tertentu harus menyerahkan sebagian

penguasaan adalah sumber daya kepada pemerintah. Ketentuan perundang-undangan tersebut memuat kriteria yang dijadikan dasar untuk melakukan pemungutan pajak tersebut. Pajak sendiri merupakan suatu gejala social dan hanya terdapat dalam suatu masyarakat. Tanpa adanya masyarakat, tidak mungkin ada suatu pajak.

Berbicara mengenai pajak maka pertanyaan-pertanyaan yang sering kali muncul dan mendasari perilaku Wajib Pajak adalah “Mengapa orang harus membayar pajak?”. Dapat dipastikan bahwa tidak seorangpun yang suka membayar pajak. Kalaupun mereka mau membayar pajak, itu karena adanya unsur paksaan untuk membayar dan menghindari sanksi. Akan tetapi walaupun mereka mau membayar, mereka senantiasa berusaha bagaimana caranya agar pajak yang mereka bayar tidak terlalu besar. Hal inilah yang sering mendorong mereka melakukan tindakan avoidance (penghindaran pajak) yang sering kali membuat mereka menjurus pada praktek evasion (penggelapan pajak), yang merupakan salah satu bentuk tindakan kriminal dalam perpajakan.

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparaturnya pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparaturnya pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparaturnya pemerintah dan melakukannya secara

konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

## LANDASAN TEORI

### Pelayanan public

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga

Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan

### Pengertian E-Government

Menurut Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), E-Government ialah sebagai upaya pemanfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Kemudian menurut Depkemenfo (Samodra Wibawa 2009:114), mendefinisikan E-Government adalah pelayanan publik yang diselenggarakan melalui situs pemerintah dimana domain yang digunakan juga



menunjukkan domain pemerintah Indonesia yakni (go.id).

Menurut Clay G. Weslatt (15 Agustus 2007) dalam website, E-Government adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudian pasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Sedangkan dalam buku E-Government In Action (2005:5) menguraikan E- Government adalah suatu usaha menciptakan suasana penyelenggaraan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (Shared goals) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan, oleh karena itu visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari pada stakholder yang ada misalnya: a. Memperbaiki produktifitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani masyarakatnya; b. Mempromosikan pemerintah yang bersih dan transparans; c. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat meluli kinerja pelayanan publik; d. Menjamin terciptanya penyelenggaraan negara yang demokratis; Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Government tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa E-Government adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien. Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa E-Government merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah

secara efesien. Ada hal utama yang dapat kita tarik dari pengertian E-Government diatas, yaitu:

Penggunaan teknoligi informasi (internet) sebagai alat baru; b. Tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintah dapat berjalan secara efektif, efesien dan produktif dalam penggunaan teknologi internet, seluruh proses atau prosedur yang berbelit-belit dapat dipangkas.

### **Kualitas Pelayanan Pajak**

Pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang. Berikut beberapa pengertian pajak:

Menurut Mardiasmo (2009:1), Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk kepentingan umum.

Berdasarkan Undang-undang No.28 tahun 2007 pasal 1 menyebutkan bahwa, Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undangundang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

## Fungsi Pajak

Menurut siti kurnia rahayu (2010:25) beberapa fungsi pajak sebagai berikut Fungsi Anggaran (Fungsi Budgeter). Pajak merupakan sumber pemasukan keuangan negara dengan cara mengumpulkan dana atau uang dari wajib pajak ke kas negara untuk membiayai pembangunan nasional atau pengeluaran negara lainnya.

Fungsi Pemerataan (Pajak Distribusi) Pajak dapat digunakan untuk menyesuaikan dan menyeimbangkan antara pembagian pendapatan dengan kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat. Fungsi Stabilisasi Pajak dapat digunakan untuk menstabilkan kondisi dan keadaan perekonomian, seperti untuk mengatasi inflasi, pemerintah menetapkan pajak yang tinggi sehingga jumlah uang yang beredar dapat dikurangi. Sedangkan untuk mengatasi kelesuan ekonomi atau deflasi, pemerintah menurunkan pajak sehingga jumlah uang yang beredar dapat ditambah dan deflasi dapat di Atasi.

Fungsi Mengatur (Fungsi Regulasi) Pajak merupakan alat untuk melaksanakan atau mengatur kebijakan negara dalam lapangan sosial dan ekonomi. Fungsi mengatur tersebut antara lain: a. Pajak dapat digunakan untuk menghambat laju inflasi. b. Pajak dapat digunakan sebagai alat untuk mendorong kegiatan ekspor, seperti pajak ekspor barang. c. Pajak dapat memberikan proteksi atau perlindungan terhadap barang produksi dari dalam negeri, contohnya Pajak Pertambahan Nilai (PPN). d. Pajak dapat mengatur dan menarik investasi modal yang membantu perekonomian agar semakin produktif. Keempat fungsi pajak di atas merupakan fungsi dari pajak yang umum dijumpai di berbagai negara.

## Kerangka Penelitian

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah membuat pelayanan digital dan memberikan pelayanan yang baik dan mengevaluasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor di kb samsat sampang. Dan di terima oleh Masyarakat atau WP (Wajib pajak) dengan adanya pelayanan digital tersebut khususnya pada pelayanan pajak di kabupaten sampang. kerangka berfikir penelitian ini bertujuan untuk memperjelas apa yang akan di ukur sebagaimana berikutnya. Berdasarkan uraian di atas dengan adanya pembayaran pajak e-channel di kb samsat sampang. Pajak kendaraan bermotor diartikan sebagai pajak daerah yang dikenakan atas kendaraan bermotor yang dimilikinya, dengan adanya inovasi pembayaran pajak e-channel bisa membuat bagi WP (wajib pajak) merasa mudah membayar pajak dimanapun, meskipun pelayanan tersebut mempunyai kendala kendala yang perlu kami evaluasi terkait pelayanan e-channel yang ada di kabupaten sampang. Dengan meng evaluasi layanan e samsat agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan bisa berjalan sesuai aturan yang berlaku.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Disampaikan menurut Creswell, menyatakan “Qualitative research is a means for exploring and understanding the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem. The process of research involves emerging question and procedures; collecting data in the participants’ setting; analyzing the data inductively, building from particulars to general themes; and making interpretations of the meaning of data. The final written report has a flexible writing structure”

Penelitian kualitatif berarti proses menggali dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, mendeskripsikan masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian meliputi pembuatan pertanyaan dan prosedur penelitian yang masih bersifat sementara, pengumpulan data pada setting partisipan, analisis data secara induktif, membangun data yang parsial ke dalam tema-tema, kemudian memberikan interpretasi makna dari data tersebut. Kegiatan terakhir adalah membuat laporan dalam struktur yang fleksibel. (Sugiyono, dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D (2016: 347-348).

Surachman dalam Penelitian Ilmiah dasar metoda teknik (1990: 40) menyatakan metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah. Dengan menggunakan metode kualitatif, data yang diperoleh akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Sedangkan Nana Sujana dalam Proposal Penelitian Di Perguruan Tinggi (1990: 185), penelitian kualitatif sering pula disebut metode etnografik, metode fenomenologis, atau metode impresionistik

Menurut Bodgan dan Taylor sebagaimana dikutip oleh Lexy J. Moleong (2000) mendeskripsikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa data-data dan perilaku yang diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistik. Metode penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau kelompok orang tertentu

atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih.

Metode penelitian ini lebih suka menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat dari masalah lainnya.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah menghasilkan gambaran akurat tentang sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap baik dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan informasi dasar akan suatu hubungan, menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan subjek penelitian

Menurut Nazir(1988), Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Sedangkan menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Menurut Whitney(1960), Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.

1. Masalah yang dibawa penulis adalah masalah tetap, yaitu judul dari penelitian



deskriptif kualitatif mulai awal pengajuan proposal hingga akhir laporan tetap sama.

2. Masalah yang diajukan oleh penulis menjadi berkembang serta lebih mendalam sesudah peneliti melakukan penelitian tersebut di lapangan, dalam hal hanya butuh penyempurnaan saja.
3. Masalah yang diajukan oleh penulis sesudah melakukan penelitian tersebut di lapangan akan berubah total, akan terjadi pergantian objek masalah secara menyeluruh dan akan berbeda dari penelitian awal sebelum memasuki lapangan penelitian.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang akan digunakan oleh penulis dalam pengambilan data yang meliputi pengamatan, pengambilan data dan melakukan wawancara kepada narasumber sebagai komponen dalam kelengkapan data penelitian. Lokasi yang akan digunakan dalam penelitian kali ini bertempat di kantor kb samsat sampang, indomaret, bank jatim dan tempat yang lain sesuai kebutuhan data saya.

### **Informan penelitian**

Subyek penelitian adalah informan yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2006) subyek penelitian itu merupakan adalah subyek data dituju untuk diteliti oleh peneliti. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penentuan subyek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam..

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. menurut Sugiyono (2007) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi

### **Teknik Analisa data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul kemudian dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Miles Huberman, 2007).

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan. Nasution dalam Sugiyono (2008), menyatakan bahwa analisis data telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2008) telah mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif harus dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dalam penelitian ini dilaksanakan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisa terhadap jawaban yang diwawancarai. Apabila jawaban yang disampaikan oleh orang yang diwawancarai atau informan setelah dianalisis dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan

pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data atau informasi yang lebih valid.

Untuk menyajikan data agar mudah dipahami oleh peneliti atau pembaca, maka langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analysis Interactive Model dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (data collection), reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclutions)

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna. Prosedur analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu

Analisa data yang dilakukan pada teknik pengolahan data seperti pengecekan data dan tabulasi. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode Grounded Theory yaitu pengendalian yang mendalam dengan menganalisis data secara sistematis dan intensif dengan tujuan menemukan teori, hipotesis, dan proposisi secara langsung dari data. Hal semacam ini juga dilakukan dengan

membaca uraian data, informasi grafik atau diagram, kemudian diuraikan. Proses analisa data yaitu dimulai dari pengumpulan data-data yang diperoleh, kemudian refusing data atau pemilihan dan pemilahan data yang akurat, kemudian diuraikan berdasarkan permasalahan yang terjadi sambil terus mencari penemuan-penemuan guna mempertegas data penelitian. 40 Pendekatan grounded teori (Grounded Theory Approach 1967) adalah metode penelitian kualitatif yang menggunakan sejumlah prosedur sistematis guna mengembangkan teori dari kancan. Pendekatan ini pertama kali disusun oleh dua orang sosiolog; Barney Glaser dan Anselm Strauss. Untuk maksud ini keduanya telah menulis 4 (empat) buah buku, yaitu; “The Discovery of Grounded Theory” (1967), Theoretical Sensitivity (1978), Qualitative Analysis for Social Scientists (1987), dan Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques (1990)”. Menurut kedua ilmuwan ini, pendekatan Grounded Theory merupakan metode ilmiah, karena prosedur kerjanya yang dirancang secara cermat sehingga memenuhi kriteria metode ilmiah. Kriteria dimaksud adalah adanya signifikansi, kesesuaian antara teori dan observasi, dapat digeneralisasikan, dapat diteliti ulang, adanya ketepatan dan ketelitian, serta bisa dibuktikan

## **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

### **Visi Misi Dan Moto**

#### **Visi**

Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Pengabdian Kami Kepada Masyarakat

#### **Misi**

a) Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

- b) Meningkatkan Keselamatan Dan Legalitas Kepemilikan Kendaraan Bermotor
- c) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah(Pad) Dan Penerimaan Negara

### **Motto**

“Kepuasan Wajib Pajak Tujuan Utama Kami”

Maka dari itu peneliti akan meng evaluasi kebijakan dalam penelitian dilihat dari beberapa aspek yaitu berdasarkan dua kriteria evaluasi kebijakan menurut William Dunn, yang meliputi Efektifitas, efisien, kecukupan, kesamaan dan Responsivitas dan ketepatan.

- a) Indikator yang pertama adalah Efektivitas, Berdasarkan teori efektivitas oleh Dunn yaitu apabila pencapaian tujuan semakin besar, maka semakin besar juga penapaian efektivitasnya. Dalam hal ini jika dilihat dari hasil wawancara bapak Chusnul Hadi,SE.,MM dan Masyarakat Wajib Pajak dapat dijelaskan bahwa Efektivitas dalam E-Samsat dapat dikatakan Belum Cukup Efektif, dikarenakan sistem E-Samsat tidak sepenuhnya dilakukan secara online, namun dari metode pembayaran E-Samsat sudah termasuk inovasi yang cukup memudahkan masyarakat dalam mengurus PKB agar dapat meminimalisir keterlambatan bayar pajak, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja menggunakan sistem PPOB (Payment Point Of Bank), Metode pembayarannya juga bisa dilakukan dengan ATM, M-Banking hingga gerai Indomart. Pendapat tersebut juga dikatakan oleh beberapa informan WP yang peneliti temui
- b) Indikator yang kedua tentang efisien. Dalam hal ini penulis akan menganalisis sejauh mana tingkat efisiensi E-chanel berdasarkan hasil wawancara penelitian. Setelah melihat

hasil wawancara diatas menunjukan bahwa E-Samsat masih belum cukup efisien karena wajib pajak kadang belum menerima sms terkait notice pajak. Namun untuk proses administrasi E-Samsat cukup efisien karena tidak menggunakan kertas seperti pengurusan dengan sistem konvensional yang harus menyertakan fotokopi dari berbagai berkas untuk pengurusan PKB.

- c) Indikator yang ke tiga yaitu kecukupan dalam kebijakan publik merupakan tujuan yang telah dicapai telah dirasakan sudah tercukupi dalam berbagai hal. sama halnya dengan E-Samsat, apakah masyarakat sudah dapat merasakan cukup dengan pelaksanaan E-Samsat tersebut. Dilihat dari hasil wawancara dengan berbagai pihak bahwa E-Samsat masih belum cukup efektif, dari segi prosedur online-nya, dinilai belum cukup efektif. Peningkatan dalam prosedur online seharusnya lebih praktis lagi, sesuai dengan manfaat dan tujuannya e-samsat dalam mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB. Metode pembayaran belum maksimal karena kerja sama Bank masih terbatas.
- d) Indikator yang ke empat yaitu Kesamaan atau perataan dalam kebijakan publik mempunyai arti keadilan yang diberikan dan diperoleh dari sasaran kebijakan publik tersebut. Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak WP, yaitu kesamaan dalam E-chanel antara lain dapat dilihat dari bagaimana bentuk strategi instasi untuk mencapai sasaran. Strategi dari Samsat sendiri masih dirasakan belum cukup optimal. Karena sosialisasi belum dilakukan seara menyeluruh kepada masyarakat Kota sampang, sehingga banyak yang masih tidak paham dengan layanan tersebut. Sosialisasi

hanya dilakukan melalui media sosial saja dan sehingga belum dirasakan manfaatnya terhadap sebagian Masyarakat.

- e) Indikator selanjutnya adalah Responsivitas, sesuai dengan penjelasan para informan Wajib pajak bahwa, kurangnya sosialisasi secara langsung juga merupakan hal penting yang masih belum dirasakan oleh beberapa masyarakat sampang, sehingga menghasilkan respon yang kurang baik terhadap pelayanan E-chanel Tersebut. Dalam hal ini beberapa masyarakat masih banyak yang memilih untuk melakukan pembayaran melalui offline atau datang langsung ke kantor Samsat Sampang atau samling, ketidaktahuan akan adanya program tersebut juga masih ditemui pada beberapa masyarakat di sampang. Masyarakat sampang mengharapkan e-chanel dapat lebih ditindak lanjuti dari segi prosedurnya agar lebih mudah lagi guna mewujudkan inovasi yang Efektif dan Efisien bagi publik.
- f) Indikator yang terakhir yaitu Ketepatan dalam suatu kebijakan publik yaitu merujuk pada nilai suatu tujuan program hingga seberapa kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Dalam hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak WP dan Penyelenggara program maka E-Samsat dapat dikatakan cukup baik, jika dilihat dari segi waktu cukup berpengaruh terhadap WP agar bisa meminimalisir denda akibat terlambat bayar pajak motor, E-chanel cukup efektif sebagai pilihan untuk para wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari kota. Dengan pelayanan E-chanel 24 jam, sangat mempermudah masyarakat untuk membayar pajak kapan pun dan di manapun.

Upaya penulis dalam melakukan e-chanel akan melakukan Edukasi yang Intensif: Penting untuk mengadakan kampanye edukasi yang intensif kepada masyarakat mengenai program E-chanel. Dan informasikan manfaat dan kemudahan penggunaan program ini, serta berikan panduan langkah demi langkah tentang cara menggunakan platform secara efektif. Melibatkan pemerintah daerah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat dalam menyebarkan informasi dapat membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat.

Dan juga Peningkatan Literasi Digital dan di tingkatkan literasi digital di kalangan masyarakat dengan menyelenggarakan pelatihan atau workshop. Fokus pada peningkatan pemahaman teknologi digital, keamanan transaksi online, dan manfaat penggunaan program E-chanel. Dengan memperkuat pengetahuan dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi, mereka akan lebih cenderung mengadopsi program ini.

Akan Kolaborasi dengan Pihak Swasta Dalam Bentuk kemitraan dengan perusahaan teknologi atau lembaga keuangan untuk memperluas jangkauan program E-Chanel. Dengan melibatkan pihak swasta, program ini dapat menjangkau lebih banyak pengguna potensial dan mendapatkan dukungan dalam hal teknologi, keamanan, dan pemasaran. Pihak swasta juga dapat membantu mengembangkan fitur-fitur baru yang lebih menarik bagi pengguna.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah penulis jelaskan di atas, ada beberapa poin yang menjadi kesimpulan dalam penelitian terkait Evaluasi

Echannel samsat terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor bersama samsat sampang:

Efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanannya. E-channel sudah dapat mempermudah masyarakat yang jauh dari kota sampang agar dapat meminimalisir keterlambatan karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, namun ada indikator yang tidak sesuai dengan harapan para wajib pajak, karena sistem E-channel tidak sepenuhnya full online. seharusnya pemerintah dapat memberikan solusi terhadap pelayanan online dengan menyediakan E-channel online dengan benar-benar full online.

Efisiensi yang menyatakan bahwa efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektifitas. Dimana indikator efisiensi dikatakan baik jika usaha yang dilakukan mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon atau tanggapan dari suatu kegiatan . dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana tanggapan masyarakat wajib pajak terhadap pelaksanaan E-channel . Seberapa jauh kebijakan E-Samsat kb sampang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Usaha untuk memenuhi banyaknya kebutuhan masyarakat salah satunya yaitu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor . tindakan cepat dalam melayani masyarakat sangat dibutuhkan meskipun proses mekanisme yang perlu dilewati berdasarkan Samsat sampang. Pelaksanaan kebijakan E-channel dapat dilihat dari respon pegawai terhadap masyarakat dalam menanggapi permasalahan dan kepentingan masyarakat dalam memenuhi berkas. untuk mendukung kualitas pelayanan, E-channel merupakan inovasi pemerintah dalam

memudahkan masyarakat tanpa harus melalui proses pembayaran yang cukup lama di Kantor Samsat, dari proses pemberkasan, antrian hingga pembayaran, itu semua cukup memakan waktu, masih kurangnya sosialisasi secara langsung dan menyeluruh kepada masyarakat, sehingga kurangnya pengetahuan dalam menggunakan program tersebut . untuk proses legalitasnya sendiri masih harus mendatangi kantor, sehingga membuat masyarakat menilai program tersebut masih belum cukup efektif karena belum semua sistemnya bersifat online.

Faktor pendukung E-channel yaitu, dari segi waktu dan metode pembayaran sudah cukup baik, program ini sangat efektif untuk para wajib pajak yang sibuk dan bertempat tinggal yang jauh dari kota. Pembayaran E-channel bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, sehingga meminimalisir untuk adanya keterlambatan para Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. metode pembayaran juga bisa dilakukan dari berbagai Bank,M-Banking, ATM hingga Indomaret.

Dan Faktor Penghambat antara lain,belum adanya Sosialisasi secara langsung dan menyeluruh dari pihak Instansi sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami program tersebut., kendala yang lain adalah program tersebut harus mempunyai akses Internet namun tidak semua masyarakat menggunakannya. Untuk gangguan website yang sering terjadi juga menjadi penghambat dalam penggunaan E-channel. Faktor selanjutnya ialah dari segi prosedur Pembayaran E-channel kb samsat sampang, masih terbilang cukup rumit dan belum efisien dikarenakan wajib pajak masih harus mendatangi kantor induk untuk pengesahan.

Dan Upaya dalam mengatasi hambatan Kesempatan untuk melakukan edukasi: E-channel



dapat menjadi media untuk menyampaikan informasi tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu dan benar. Dengan adanya edukasi ini, masyarakat dapat memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor dan dampak positif yang dapat diperoleh dengan melakukan kewajiban tersebut. Dengan penerapan E-Samsat, pemerintah dapat membangun kepercayaan dan kepatuhan pajak kendaraan bermotor dengan mempermudah proses pembayaran pajak, memberikan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi, dan memberikan kesempatan untuk melakukan edukasi kepada Masyarakat.

### Rekomendasi

Kantor Samsat sebaiknya melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media elektronik agar masyarakat lebih memahami pelayanan e-chanel dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

Kantor Bersama Samsat sampan diharapkan melakukan penyederhanaan prosedur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan melakukan pengkajian ulang terhadap prosedur yang telah diberlakukan sekarang. Tidak sedikit wajib pajak yang memiliki keterbatasan seringkali kecewa dengan prosedur yang telah ditetapkan yang masih dirasa terlalu rumit.

Kantor Bersama samsat sampan diharapkan menjalin kerjasama yang baik dengan satuan perangkat Kecamatan dan Kelurahan yang berada dalam naungan di daerah samsat untuk diadakan sosialisasi secara baik, luas, terarah dan berkelanjutan kepada masyarakat luas guna menambah wawasan serta informasi mengenai pajak

kendaraan bermotor agar terjadi keselarasan antara pihak pelayan jasa dan wajib pajak.

### REFERENSI

- Aditya, I. M. R., Elim, I., & Pusung, R. J. (2021). EVALUASI PAJAK REKLAME DAN KONTRIBUSI TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH KABUPATEN MINAHASA UTARA. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(1).
- Agus Salim dan Haeruddin (2019). Dasar-Dasar Perpajakan, Makassar: Library Unismuh
- Almahbuby, A. M. (2021). *Efektivitas layanan samsat unggulan dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Samsat Surabaya Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Amri, P., & Pribadi, U. (2015). Implementasi Pelayanan Samsat Corner dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2014. *Journal of Governance and Public Policy*, 2(2), 330-355.
- Atarwaman, R. J. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 39-51.
- Azmi, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- BAB, I. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang.

- Bahri, S., Diantimala, Y., & Majid, M. S. A. (2018). Pengaruh Kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan perpajakan serta sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak (Pada Kantor Pajak KPP Pratama Kota Banda Aceh). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam (Darussalam Journal of Economic Perspec*, 4(2), 318-334.
- Belasari, B., Rahman, B., & Ranto, R. (2022). Implementasi Program Kota Tanpa Kumuh (KOTAKU) sebagai Inovasi dalam Penanggulangan Kemiskinan Masyarakat di Kecamatan Muntok Kabupaten Bangka Barat Tahun 2016-2020. *Jurnal Studi Inovasi*, 2(2), 1-16.
- Bella, B. (2023). PENERAPAN PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENGOPTIMALKAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR Di KOTA BANDAR LAMPUNG.
- Bukidz, H. W. (2022). Evaluasi Perhitungan Pajak Penghasilan Pasal 21 Pegawai Tetap Pt. Bank Sulutgo Kantor Pusat Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 6(1), 19-28.
- Defi, E. (2024). *EVALUASI PROGRAM PRAKTIK KERJA INDUSTRI PADA KOMPETENSI KEAHLIAN TEKNIK KOMPUTER JARINGAN (TKJ) DI SMK MUHAMMADIYAH 2 BANDAR LAMPUNG* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Fandy Tjiptono, Service, Quality, & Satisfaction (2012), Dimensi Kualitas Pelayanan, Yogyakarta: ANDI
- Hajaroh, M. (2018). Pohon Teori Evaluasi Kebijakan dan Program (Metode, Nilai dan Menilai, Penggunaan). *Foundasia*, 9(1).
- Haryanto, E. (2013). Kualitas layanan, fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor samsat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Hingis, L. R., & Oktariyanda, T. A. (2021). INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMBEL BAJAK (SAMBIL BELANJA BAYAR PAJAK) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR. *Publika*, 253-268.
- Kasahara, R. F. N., & Muhammad, R. N. (2023). Evaluasi Penerapan Tapping Box Dalam Penerimaan Pajak. Hiburan, Pajak. Restoran, Pajak. Hotel, Dan. Pajak Parkir Dengan. Menggunakan Model. End User. Computing Satisfaction Di Kota Sukabumi. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 14(2), 284-296.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Khasnayanti, N. (2022). *Tinjauan Pemberlakuan Penghapusan Denda Administrasi dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administasi Manunggal Satu*

- Atap (SAMSAT) Padang (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).
- Lindriyati, D. I. (2020). *Evaluasi Program Boarding School Model Goal Free Evaluation*. Guepedia.
- Mahesya, D. E. (2015). *Tinjauan Pelayanan Purna Jual Pada Bagian Service di AUTO 2000 Cabang Suci Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Mukarrama, F. A., & Fadjryani, F. (2017). Sistem antrian single channel-multiple phase dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) kota palu. *Natural Science: Journal of Science and Technology*, 6(2).
- Munazilin, A., & Santoso, F. (2020). Analisis dan Perancangan Forum Komunikasi Mahasiswa Pascasarjana Universitas Ibrahimy Berbasis Website. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(7), 1487-1494.
- Nadila, S. (2021). IMPLEMENTASI ELECTRONIC GOVERNMENT DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DAN SMART CITY: NADILA, S. AP. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(3), 72-83.
- Nugraha, M. W. R. (2015). *Pengaruh Ekstensifikasi Pajak Dan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak Penghasilan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Tegallega)* (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Nuriyah, N. (2016). Evaluasi pembelajaran: sebuah kajian teori. *Eduksos Jurnal Pendidikan Sosial & Ekonomi*, 3(1).
- Nurwanda, A., & Badriah, E. (2023). PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DALAM MENINGKATKAN AKURASI DAN INFORMASI POTENSI KELURAHAN STUDI ANALISIS DI KABUPATEN CIAMIS JAWA BARAT.
- Oktavia, Y. (2022). *Analisis Proses Inovasi Produk Kain Tenun Putri Mas Di Desa Sebauk Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Prabawa, L. A., & Rizan, M. (2015). Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Inovasi, Kepemimpinan Dan Kinerja Perusahaan: Studi Transformasi Pt. Pos Indonesia. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPEB)*, 3(1), 81-100.
- Prianggono, J., & Manupputy, D. E. (2010). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dalam penerbitan surat tanda nomor kendaraan di Samsat Balikpapan. *Makna: Jurnal Kajian Komunikasi, Bahasa, Dan Budaya*, 1(2), 58-74.
- Rahim, H. C. K. (2020). Analisis minat belajar siswa terhadap mata pelajaran fisika di sma negeri 1 sakti. *Jurnal Sains Riset*, 9(3), 68-79.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.

- Santoso, T. EVALUASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS ELEKTRONIK SAMSAT.
- Sarunan, W. K. (2016). Pengaruh Modernisasi Sistem Administratif Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dan Wajib Pajak Badan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(4).
- Sinaga, N. A. (2018). Pemungutan pajak dan permasalahannya di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 7(1).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, 4(2).
- Sunarso, S., Bilyastuti, M. P., & Andayani, E. (2022). Evaluasi kebijakan larangan pemasangan polisi tidur (Speed bump dan speed hump) di Kabupaten Ponorogo. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(12), 5626-5631.
- Syafriyani, I. (2019, December). Implementasi E-Government dalam Menjawab Tantangan Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep. In *Prosiding: Seminar Nasional Ekonomi dan Teknologi* (pp. 216-221).
- Undang-Undang Dasar 1945, Nomor 23 A Tahun 2014 tentang Pajak dan Pungutan Unismuh
- Wicaksono, Y., & Santoso, S. B. (2015). *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pelanggan di PT. Indo Samudera Perkasa Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Widhiarsa, O., & YOESTINI, Y. (2011). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel. *Studi Kasus pada Hotel Ciputra di Semarang*.
- Widiyanto, H., Basworo, F. H., & Prbawaningrum, W. A. (2022). Penerapan Inovasi Teknologi Dalam IKM Dan Koperasi Kota Surakarta. *Jurnal Bengawan Solo: Pusat Kajian Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Surakarta*, 1(1), 73-88.
- Yuhana, A. N., & Aminy, F. A. (2019). Optimalisasi peran guru pendidikan agama Islam sebagai konselor dalam mengatasi masalah belajar siswa. *Jurnal Penelitian Pendidikan Islam,[SL]*, 7(1), 79-96.
- Zahrani, N. R., & Mildawati, T. (2019). Pengaruh pemahaman pajak, pengetahuan pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(4).

Zaliluddin, D., & Rully, A. (2020). Implementasi E-Government Berbasis Android. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83-88.