

**PENGEMBANGAN MODEL LAYANAN ELEKTRONIK UNTUK
PAJAK KENDARAAN DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH
PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH PANYABUNGAN**

TESIS

OLEH

**NURMALA SARI
NPM: 231801055**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/8/25

Access From (repository.uma.ac.id)20/8/25

**PENGEMBANGAN MODEL LAYANAN ELEKTRONIK UNTUK
PAJAK KENDARAAN DI UNIT PELAYANAN TEKNIS
DAERAH PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH PANYABUNGAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada
Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**NURMALA SARI
NPM: 231801055**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/8/25

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/8/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Pengembangan Model Layanan Elektronik
Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan
Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan
Daerah Panyabungan**

Nama : Nurmala Sari

NPM : 231801055

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Syafruddin Ritonga, MAP



Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Administrasi Publik



Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP

Direktur

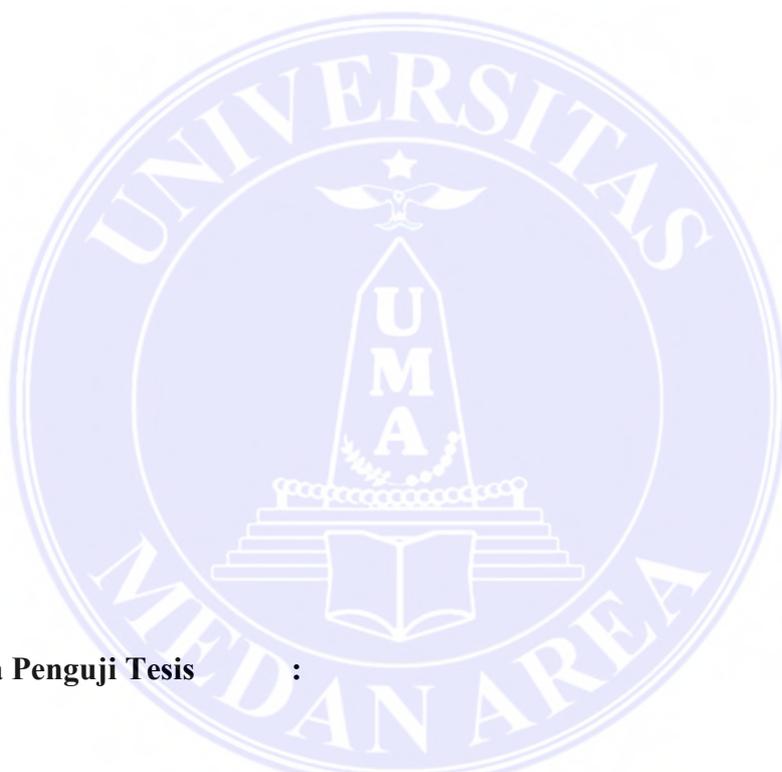


Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Telah diuji Pada 15 April 2025

Nama : Nurmala Sari

NPM : 231801055



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof.Dr. Badaruddin, M.Si

Sekretaris : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penguji Tamu : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, 15 April 2025



Nurmala Sari
Nurmala sari
231801055

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurmala Sari
NPM : 231801055
Program Studi : Adminisytrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan
di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah
Panyabungan**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/ skripsi/tesis saya.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 15 April 2025

Yang Menyatakan



(Nurmala Sari)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya, sehingga tesis yang berjudul **“Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan”** ini dapat diselesaikan.

Tesis disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area. Tentunya tesis ini tak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku rektor Universitas Medan Area;
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K.MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik;
4. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
5. Bapak Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, MAP selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

6. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
7. Bapak Selamat, S.Sos selaku Kepala UPTD PEPENDA Panyabungan yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari, tesis ini belum sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, segenap kritis, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga bermanfaat bagi semua.

Medan, April 2025



Nurmala Sari

ABSTRAK

PENGEMBANGAN MODEL LAYANAN ELEKTRONIK UNTUK PAJAK KENDARAAN DI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH PANYABUNGAN

Nama : Nurmala Sari
NPM : 231801055
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penelitian ini dilatar belakangi dengan berjalannya waktu di tengah perkembangan zaman dengan teknologi yang serba canggih ini, masyarakat selalu ingin mendapatkan dan melakukan hal yang diinginkan dengan cara yang mudah dan cepat dalam Situasi ini lantas masalah yang timbul terus terjadi salah satunya kualitas pelayanan publik. Masalah ini akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan semua masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat jika pemerintah daerah masih memberikan layanan manual/payment point. Untuk itulah pemerintah Provinsi Sumatera Utara berupaya memberikan terobosan Pelayanan berbasis teknologi informasi menggunakan aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat agar memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengembangan model layanan elektronik untuk pajak kendaraan di unit pelayanan teknis Daerah pengelolaan pendapatan Daerah Panyabungan serta untuk menganalisis pengembangan model layanan elektronik untuk pajak kendaraan di unit pelayanan teknis Daerah pengelolaan pendapatan Daerah Panyabungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indicator Nurfina (2016 ; 6) yaitu kualitas informasi yang diberikan dalam aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat yaitu adanya Informasi Kendaraan, Kode Bayar, E-SKPD, Serta Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Hal ini Dapat memudahkan Masyarakat Daerah Panyabungan dalam menunaikan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor, adanya keamaan yang terlindungi, kemudahan dalam bertransaksi serta kenyamanan dalam penggunaan aplikasi.

Kata Kunci : Pengembangan, E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF A DIGNIFIED NORTH SUMATERA ELECTRONIC SERVICE MODEL FOR VEHICLE TAX AT THE REGIONAL TECHNICAL SERVICE UNIT OF REGIONAL REVENUE MANAGEMENT, PANYABUNGAN

Nama : Nurmala Sari
NPM : 231801055
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

This research is motivated by the passage of time in the midst of the development of this era with sophisticated technology, people always want to get and do the desired thing in an easy and fast way in this situation then problems that arise continue to occur, one of which is the quality of public services. This problem will continue to grow along with the increasing population and all these problems cannot be solved precisely and quickly if the local government still provides manual services / payment points. For this reason, the Sumatra Uatra Provincial Government is trying to provide a breakthrough in information technology-based services using the E-Samsat Sumut Bermartabat application to make it easier for people to pay taxes. The objectives in this study are to develop a Motor Vehicle Tax Electronic Service Model in the Panyabungan Regional Revenue Management Regional Technical Service Unit and to find out the obstacle factors for the Development of the Motor Vehicle Tax Electronic Service Model in the Panyabungan Regional Revenue Management Regional Technical Service Unit. The results of this study indicate that using Nurfina's indicators (2016; 6), namely the quality of information provided in the E-Samsat Sumut Bermartabat application, namely the existence of Vehicle Information, Pay Codes, E-SKPD, and Motor Vehicle Tax Payment Procedures. This can facilitate the Penyabungan Regional Community in fulfilling their obligations to pay motor vehicle taxes, the existence of security that is protected, ease of transactions and comfort in using the application.

Keywords: *Development, E-Samsat, Motor Vehicle Taxe*

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Pengembangan	9
2.2 E-Samsat Berbasis Aplikasi SIGNAL.....	16
2.3 Layanan E-Samsat Berbasis Aplikasi Signal.....	17
2.4 Persyaratan Penggunaan E-Samsat.....	26
2.5 Standart Layanan Publik	27
2.6 Pendapatan Daerah.....	32
2.7 Penelitian Terdahulu.....	38
2.8 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian	46
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	47
3.3 Sumber Data	48
3.4 Informan Penelitian	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.7 Definisi Konsep Dan Oprasional	54

BAB IV PEMBAHASAN.....	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Mandailing Natal	56
4.1.3 Gambaran Umum Kantor Samsat Kabupaten Mandailing Natal	57
4.1.4 Visi dan Misi	58
4.1.5 Jenis dan Pelayanan Kantor Samsat	59
4.1.6 Struktur Organisasi.....	60
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan	66
4.2.2 Faktor Hambatan Pengembangan Model Layanan Elektronik.....	75
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	59



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Target Pajak Daerah.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	82
Lampiran 2 Surat Izin Turun Lapangan	85
Lampiran 3 Surat Izin Dari Pihak Instansi.....	89
Lampiran 4 Dokumentasi Lapangan.....	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki penerapan dalam Pelayanan Publik yang merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Menurut peraturan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik yang dimaksud untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. pelayanan juga merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir 2005:16) Dari definisi ini diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan ialah memberikan pelayan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun complain pelanggan, Dengan seiring berjalannya waktu di tengah perkembangan zaman dengan teknologi yang serba canggih ini, Masyarakat selalu ingin mendapatkan dan melakukan hal yang diinginkan dengan cara yang mudah dan cepat.

Kabupaten Mandailing Natal, memiliki keadaan penduduk dengan jumlah 413.750 jiwa, laki-laki 203,565 jiwa atau 49.20 % dan perempuan 210.185 jiwa atau 50.80 % dengan tingkat pertumbuhan 1,42% pertahun. Dalam Situasi ini lantas menciptakan berbagai permasalahan salah satunya kualitas pelayanan

publik. masalah ini akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan semua masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat jika pemerintah daerah masih memberikan layanan manual/payment point. Untuk itulah pemerintah Provinsi Sumatera Utara berupaya memberikan terobosan Pelayanan berbasis teknologi informasi maenggunakan aplikasi salah satunya melalui E-Samsat Sumut Bermartabat.

E-Samsat Sumut Bermartabat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat tanda nomor kenderaan dengan cara pembayaran melalui Bank Sumut yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Sumatera Utara melalui Mobile Banking, Kantor Pos, OVO, maupun Go-Pay, terlebih dahulu harus memiliki kode bayar yang didapatkan melalui Aplikasi E.Samsat Bermartabat Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor Kartu tanda penduduk pemilik kendaraan yang terdaftar pada server E-Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran Pajak kepemilikan bermotor menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan real time mengenai penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan E-Samsat yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali.

Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar penerimaan pajak semakin meningkat, sama halnya dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah melakukan banyak Inovasi agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor miliknya, yang seharusnya memang dibayarkan karena sudah menjadi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Inonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dalam pasal no 10 dan 13 yaitu Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seperti kita ketahui sebelumnya bahwa hampir di setiap wilayah Indonesia kemacetan terus terjadi. Kemacetan tidak hanya terjadi di ibu kota Jakarta saja. Tetapi hampir di setiap wilayah Indonesia. Salah satu faktor penyebab terjadinya kemacetan di beberapa tempat karena banyaknya penduduk Indonesia yang menggunakan kendaraan pribadi, khususnya kendaraan bermotor yang tak terhitung jumlahnya. Semakin banyak pengguna kendaraan bermotor maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan yang mereka miliki.

Maka dari itu untuk menarik minat wajib pajak kendaraan bermotor dalam menunaikan kewajibannya, pemerintah Kabupaten Mandailing Natal membuat sistem administrasi tunggal satu atap. E-Samsat merupakan birokrasi pemerintah yang melayani pengurusan pajak kepada masyarakat yang memiliki

masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti, tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat. Dalam Melakukan pembayaran secara online melalui sistem e-Samsat Keterbatasan menyebabkan sistem e-Samsat belum mampu untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak. Permasalahan atau kendala pelaksanaan E-Samsat dalam mewujudkan asas-asas umum Pemerintahan yang baik.

Pada Kabupaten Mandailing Natal mulai Tahun 2020-2023 target APBD yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor dari Tahun 2020-2022 melebihi target yang telah ditetapkan. Namun pada Tahun 2023 tidak mencapai target. Kondisi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel.1.1 Target APBD TA.2020-2023 dan Realisasi APBD TA.2020-2023 Pada UPTD Penda Panyabungan

NO	JENIS PAJAK DAERAH	TARGET APBD TA 2020	REALISASI APBD TA 2020	TARGET APBD TA 2021	TARGET APBD TA 2021	TARGET APBD TA 2022	REALISASI APBD TA 2022	TARGET APBD TA 2023	REALISASI APBD TA 2023
1	PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	11.721.673,115	12.508.593,316	13.362.236,690	14.968.937,891	14.230.304,801	14.833.239,463	14.358.127,809	14.034.747,910
2	BEA BALIK NAM KENDARAAN BERMOTOR	12.588.082,430	11.245.321,952	18.098.881,600	19.202.677,800	20.709.076,515	18.749.394,820	23.350.053,821	15.857.532,258
3	PAJAK AIR PERMUKAAN	98.000,000	82.939,487	11.000,000	110.704,556	100.000,000	123.785,842	115.000,000	63.008,403
	JUMLAH KENDARAAN BERMOTOR		20,403		22,004		20,941		19,422

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa target APBD yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020-2022 melebihi target yang telah ditetapkan, namun pada Tahun 2023 tidak mencapai target hal ini disebabkan karena ada beberapa kendala dalam optimalisasi pelaksanaan E-Samsat diantaranya sebagai berikut.

- 1) Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan E-Samsat di Kabupaten Mandailing Natal, informasi mengenai E-Samsat, masi belum disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat pada awal louncing, layanan E-Samsat memang sudah disosialisasikan kepada masyarakat, tetapi sosialisasi tersebut belum maksimal
- 2) Terbatasnya jumlah SDM untuk tenaga operator. Pelaksanaan operasional layanan E-Samsat membutuhkan tenaga ahli yang mumpuni dalam mengoperasikan system operasional Web Site resmi E-Samsat. Oleh karena itu petugas operator yang memahami system operasi dalam pelaksanaan E-Samsat
- 3) Gangguan jaringan internet. Masih sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga E-Samsat belum bekerja optimal. Hal ini sesuai dengan keterangan yang disampaikan oleh salah seorang wajib pajak yang menyatakan bahwa beliau pernah melakukan registrasi pembayaran pajak kendaraan melalui E-Samsat
- 4) Tebatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan E-Samsat. Hal ini sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan E-Samsat masih banyak kurang dan perlu penambahan sarana dan prasarana pendukung yang paling utama dalam layanan E-Samsat.

Akibat dari permasalahan tersebut berimbas kepada banyaknya masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pengurusan pajak dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan wajib pajak yang mengurus sendiri menjadi lebih lama menunggu karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan pembayarannya.

Sehingga dengan adanya biro jasa wajib pajak yang mengurus sendiri pengurusan menjadi kesal karena pelayanan yang dilakukan oleh Samsat tersebut. Namun Dengan failitas dan kecanggihan teknologi informasi yang lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknmya, tetapi tidak memungkiri kalau masih ada beberapa orang yang tidak tau cara menggunakannya. ini telah diterapkan masih saja ada permasalahan yang terjadi seperti kurangnya sosialisasi yang membuat masyarakat masih minim pengetahuan mengenai Samsat online. seperti halnya penggunaan E-Samsat yang menggunakan basis internet dan terkendala koneksi internet merupakan sebuah permasalahan yang muncul dimasyarakat karena adanya perkembangan teknologi yang kurang merata. Dengan masih ditemuinya tingkat kesenjangan dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi infoirmasi, dimana Sebagian masyarakat khususnya di daerah perdesaan. sehingga pemberlakuan system pelayanan digital berbasis online/internet perlu disesuaikan dengan situasi dan kondisinya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menyelesaikan kajian lebih lanjut dengan judul **“Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan ?
2. Apakah faktor hambatan Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diungkapkan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan
2. Untuk menganalisis faktor hambatan Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian diatas, yang menjadi manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan Mengenai pengembangan model layanan elektronik untuk pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan, Serta dapat diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis di pelajari dibangku perkuliahan.
2. Secara Praktis diharapkan penelitian ini memberikan manfaat kepada Pemerintah di Kabupaten Mandailing Natal dalam pengembangan model layanan elektronik untuk pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Pengembangan

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah suatu proses mendesain pembelajaran secara logis, dan sistematis dalam rangka untuk menetapkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan dalam proses kegiatan belajar dengan memperhatikan potensi dan kompetensi peserta didik. Maka pengembangan pembelajaran lebih realistik, bukan sekedar idealisme pendidikan yang sulit diterapkan dalam kehidupan. Pengembangan pembelajaran adalah usaha meningkatkan kualitas proses pembelajaran, baik secara materi maupun metode dan substitusinya. Secara materi, artinya dari aspek bahan ajar yang disesuaikan dengan perkembangan pengetahuan, sedangkan secara metodologis dan substansinya berkaitan dengan pengembangan strategi pembelajaran, baik secara teoritis maupun praktis

Penelitian pengembangan adalah suatu atau langkah-langkah untuk mengembangkan suatu produk baru atau menyempurnakan produk yang telah ada, yang dapat dipertanggung jawabkan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menghasilkan produk baru melalui pengembangan. Berdasarkan pengertian pengembangan yang telah diuraikan yang dimaksud dengan pengembangan adalah suatu proses untuk menjadikan potensi yang ada menjadi sesuatu yang lebih baik dan berguna sedangkan penelitian dan pengembangan adalah suatu

proses atau langkah-langkah untuk mengembangkan suatu produk atau menyempurnakan produk yang telah ada menjadi produk yang dapat dipertanggung jawabkan

Menurut Hasibuan (2011:68) Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen Personalia, pengembangan pegawai perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai. Dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan bahwa Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, Konseptual, dan Moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Simamora (2010:287), menyatakan pengembangan adalah proses jangka panjang untuk meningkatkan pabilitas dan motivasi karyawan agar dapat menjadi asset perusahaan yang berharga, mengemukakan pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik, berpendapat bahwa program pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah usaha untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam organisasinya. Jadi proses pengembangan dalam konteks perusahaan sangatlah berpengaruh pada kinerja juga tingkat produktivitas Karyawan, dalam pemberian Pendidikan kepada bagian-bagian Manajerial dan pelatihan pada bagian Operasional merupakan langkah kongkret yang harus direncanakan oleh perusahaan melalui Top

Manajer dan harus berkesinambungan juga bermetode sesuai dengan kebutuhan Perusahaan.

Pengembangan adalah suatu proses, cara pembuatan, atau yang dapat dikaitkan dengan pendidikan berarti suatu proses perubahan secara bertahap kearah tingkat yang berkecenderungan lebih tinggi dan meluas secara menyeluruh dan dapat tercipta suatu kesempurnaan. (Maida, 2018)

Pengembangan Menurut (Ilmiawan & Arif, 2018) merupakan penggunaan ilmu ilmu pengetahuan teknis dalam rangka memproduksi bahan baru atau peralatan. Produksi dan jasa ditingkatkan secara substansial untuk proses atau sistim baru, sebelum dimulainya sistim produksi komersial meningkatkan secara substansial apa yang sudah di produksi.

Pengembangan menurut (Ritonga et al., 2022) adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai dengan kebutuhan melalui pendidikan dan latihan. Pengembangan adalah suatu proses mendesain pembelajaran secara logis, dan sistematis dalam rangka untuk menetapkan segala sesuatu yang akan dilaksanakan dalam proses kegiatan belajar dengan memperhatikan potensi dan kompetensi peserta didik

Maka pengembangan lebih kasat mata, bukan lagi sekedar idealisme pendidikan yang sulit diterapkan dalam kehidupan. Secara materi, artinya dari aspek bahan ajar yang disesuaikan dengan perkembangan pengetahuan, sedangkan secara metodologis dan substansinya berkaitan dengan pengembangan strategi pembelajaran, baik secara teoritis maupun praktis. Bahan pembelajaran (learning materials) merupakan seperangkat materi atau substansi pelajaran yang disusun secara runtut dan sistematis serta menampilkan sosok utuh dari

kompetensi yang akan dikuasai siswa dalam kegiatan pembelajaran Adapun Jenis-Jenis Teori Pengembangan diantara lain adalah sebagai berikut :

1. Borg dan Gall Borg dan Gall mengemukakan sepuluh langkah RnD dalam pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan guru pada kelas spesifik. Kesepuluh langkah tersebut yakni :
 - a. *research and information collecting*, termasuk dalam langkah ini antara lain studi literatur yang berkaitan dengan Research And Development (R&D) sebagai Salah Satu Model (Sri Haryati) 14 permasalahan yang dikaji, pengukuran kebutuhan, penelitian dalam skala kecil, dan persiapan untuk merumuskan kerangka kerja penelitian.
 - b. *planning*, termasuk dalam langkah ini menyusun rencana penelitian yang meliputi merumuskan kecakapan dan keahlian yang berkaitan dengan permasalahan, menentukan tujuan yang akan dicapai pada setiap tahapan, desain atau langkah-langkah penelitian dan jika mungkin/diperlukan melaksanakan studi kelayakan secara terbatas.
 - c. *develop preliminary from a product*, yaitu mengembangkan bentuk permulaan dari produk yang akan dihasilkan. Termasuk dalam langkah ini adalah persiapan komponen pendukung, menyiapkan pedoman dan buku petunjuk, dan melakukan evaluasi terhadap kelayakan alat-alat pendukung. Contoh pengembangan bahan pembelajaran, proses pembelajaran dan instrumen evaluasi.
 - d. *preliminary field testing*, yaitu melakukan ujicoba lapangan awal dalam skala terbatas, dengan melibatkan 1 sampai dengan 3 sekolah, dengan

jumlah 6-12 subyek. Pada langkah ini pengumpulan dan analisis data dapat dilakukan dengan cara wawancara, observasi atau angket.

- e. *product revision*, yaitu melakukan perbaikan terhadap produk awal yang dihasilkan berdasarkan hasil ujicoba awal. Perbaikan ini sangat mungkin dilakukan lebih dari satu kali, sesuai dengan hasil yang ditunjukkan dalam ujicoba terbatas, sehingga diperoleh draft produk (model) utama yang siap diuji coba lebih luas.
- f. *operational field testing*, yaitu langkah uji validasi terhadap model operasional yang telah dihasilkan. Dilaksanakan pada 10 sampai dengan 30 sekolah melibatkan 40 samapi dengan 200 subyek. Pengujian dilakukan melalui angket, wawancara, dan observasi dan analisis hasilnya. Tujuan langkah ini adalah untuk menentukan apakah suatu model yang dikembangkan benar-benar siap dipakai di sekolah tanpa harus dilakukan pengarahan atau pendampingan oleh peneliti/pengembang model.
- g. *final product revision*, yaitu melakukan perbaikan akhir terhadap model yang dikembangkan guna menghasilkan produk akhir (final).
- h. *dissemination and implementation*. yaitu langkah menyebarluaskan produk/model yang dikembangkan kepada khalayak/masyarakat luas, terutama dalam kancah pendidikan.. (Supriyono, 2022)

2. Pengembangan yang disingkat dengan 4D, yang merupakan perpanjangan dari Define, Design, Development, dan Dissemination. Define (Pendefinisian) berisi kegiatan untuk menetapkan produk yang akan dikembangkan, beserta spesifikasinya. Design (perancangan) berisi tentang kegiatan untuk membuat rancangan terhadap produk yang telah ditetapkan. Development (pengembangan) berisi kegiatan membuat rancangan menjadi produk dan menguji validitas produk. Dissemination (diseminasi) berisi kegiatan menyebarluaskan produk yang telah teruji untuk dimanfaatkan orang lain.
3. Pengembangan desain pembelajaran dengan pendekatan ADDIE yang merupakan perpanjangan dari Analysis, Development, Implimentation, dan Evaluation. Analysis berkaitan dengan kegiatan analisis terhadap situasi sehingga dapat ditemukan produk yang perlu dikembangkan. Development adalah kegiatan pembuatan dan pengujian produk. Implimentation adalah kegiatan menggunakan produk. Evaluation adalah kegiatan menilai apakah setiap langkah kegiatan dan produk sudah sesuai dengan spesifikasi atau belum

Penyusunan model dan pengembangannya juga dikemukakan oleh Hoge, Tondora, & Marrelli (2005:533-561) dalam jurnal (Lusia Ari sumirat. Jurnal, hlm 24) Ada 7 langkah yang harus dilalui, dimana setiap langkah memiliki hubungan keterkaitan antara satu dan lainnya, langkah tersebut adalah:

- a. Menetapkan tujuan (Defining the Obyectives), termasuk dalam langkah ini adalah tujuan penyusunan model, alat untuk menganalisa model, siapa yang

akan mengaplikasikan model, dan apakah model tersebut cocok untuk dilaksanakan saat ini.

- b. Mencari dukungan sponsor (Obtain the Support of a Sponsor), kegiatan ini menyangkut masalah pendanaan dalam rangka penyusunan model, selain itu juga mencari orang-orang yang akan terlibat dalam penyusunan dan pengembangan model.
- c. Mengembangkan dan mengimplementasikan komunikasi dan rencana pendidikan (Develop and Implement a Communication and Education Plan), tahap ini adalah mengembangkan komunikasi dengan berbagai pihak yang akan terlibat dalam penyusunan dan juga merencanakan pengetahuan tentang model melalui studi teori dan studi model yang telah dikembangkan.
- d. Perencanaan metode (Plan the Methodology), yaitu menyusun metode yang akan digunakan untuk menyusun model.
- e. Mengidentifikasi model dan menyusun model (Identify the model and Create the Model), hal ini mencakup pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan model dengan terlebih dahulu mengidentifikasi unsur, prosedur dan tujuan akhir dari penyusunan model.
- f. Mengaplikasikan model (Apply the Model), tujuan dalam tahapan ini adalah menguji model yang sudah disusun, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan.
- g. Evaluasi dan memperbaiki model (Evaluate and Uptodate the Model), dari hasil pengaplikasian model perlu dinilai apakah model yang sudah dikembangkan bisa diaplikasikan, dan mungkin perlu ada penambahan dan pengurangan agar model lebih baik, dan jika sudah diidentifikasi kekurangan dan kelebihan, maka model perlu diperbaiki sebagai produk akhir.

2.2 E-Samsat Berbasis Aplikasi Signal

E-Samsat adalah salah satu inovasi dari Tim Pembina Samsat yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan urusan administrasi terkait kendaraan bermotor, terutama pembayaran pajak tahunan. E-Samsat dapat digunakan untuk Membayar pajak kendaraan bermotor, Membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), Mengesahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di provinsi Sumatera Utara menggunakan layanan aplikasi E samsat Sumut bermartabat dan aplikasi Samsat Digital Nasional yaitu SIGNAL, yang dapat digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah. Aplikasi Signal mewajibkan pengguna membuat akun yang datanya terintegrasi dengan database Kependudukan Nasional. E Samsat dapat diakses melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

Aplikasi Signal merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Secara digital aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database), kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi. Hal ini diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (Artificial Intelligence atau AI) menggunakan aplikasi berjenis mobile platform untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja

dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan resident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah tugas utama Polri.

Sistem pada aplikasi Signal memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (face matching) pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan data KTP elektronik di Kemendagri. Signal adalah fitur dalam aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang memungkinkan pengguna untuk mengesahkan STNK secara elektronik. E-Signal muncul secara otomatis setelah pengguna berhasil membayar pajak kendaraan bermotor PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).

2.3 Layanan E-Samsat Berbasis Aplikasi Signal

Aplikasi Signal sebagai salah satu proyek unggulan tim regulasi Samsat nasional, merupakan wujud nyata komitmen pemerintah untuk bekerja sama dengan perbankan dan penyelenggara pembayaran kanal modern, yang sangat efektif dan memberikan manfaat bagi masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhannya. Kewajiban Pemerintah Terapkan Birokrasi Salah satu janji reformasi kelembagaan adalah penerapan pemerintahan berbasis elektronik. Penerapan aspek ini membutuhkan transformasi digital yang lengkap, baik dari sistem ke peralatan maupun sumber daya manusia.

Oleh karena itu, negara harus lebih dekat dengan masyarakat, mampu memberikan kenyamanan dan menggugah masyarakat untuk lebih inovatif, kreatif, produktif dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan negara. Kehadiran Signal yang berorientasi untuk memudahkan masyarakat pada tatanan kehidupan baru (new normal) untuk mendapatkan pelayanan Samsat

kapan saja, dimana saja, dalam satu genggaman juga menggambarkan bahwa Negara hadir untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin terbatas ruang geraknya . Fitur utama pada aplikasi Signal.

1. Fitur Digital ID Teknologi

yang berkembang dan cukup populer saat ini adalah Digital Identity atau kemampuan sistem berupa kecerdasan buatan (AI) yang mampu melakukan pengidentifikasian, pengenalan dan penandaan informasi suatu entitas baik perorangan ataupun kelompok secara Digital/terkomputerisasi. Dengan konsep Digital ID ini maka fungsi pengawasan dan kontrol terhadap Resident yang merupakan domain Polri dapat terselenggara secara efektif. Di antara komponen pendukung Digital ID pada aplikasi Signal antara lain adalah :

a. *Biometric Autentification*

Untuk memastikan kesesuaian masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pengesahan STNK, sistem akan melakukan metode Liveness Face Recognition dan Face Matching terhadap Biometrik wajah pengguna aplikasi dengan Nomor Induk Kependudukan yang dimasukkan ke dalam sistem. Aplikasi akan melakukan pengenalan dan pencocokan wajah yang diambil oleh sistem yang terhubung dengan pangkalan data Dukcapil Kemendagri melalui Divisi TIK Polri apakah sesuai dengan nama ataupun NIKnya

b. *One Time Password (OTP)* dan Email Validation

Aplikasi Signal dilengkapi OTP atau password satu kali pakai yang akan dikirim melalui SMS ke nomor seluler pada gawai dimana aplikasi digunakan dan juga akan dikirim email atau surel yang harus di validasi

yang mana dimaksudkan untuk memastikan kebenaran dan keotentikan nomor seluler dan alamat surel yang didaftarkan atau dimasukan oleh pengguna ke dalam sistem.

c. Tanda tangan elektronik

Aplikasi Signal juga dilengkapi oleh Encrypted Digital Signature sebagai bentuk penanda tangan ataupun validasi dokumen secara elektronik, dimana tanda bukti pengesahan STNK akan didigitalisasi dalam suatu OR Code yang terenkripsi dan terjaga keamanannya dengan mempedomani kaidah-kaidah dan standarisasi serta telah terverifikasi oleh Badan Sertifikasi Registration Elektronik (BSRE) Badan Siber Sandi Negara (BSSN). Fitur ini memungkinkan aplikasi Signal menampilkan epengesahan yang ditanda tangani secara elektronik atau secara digital yang dapat diakui secara hukum, dan dapat dengan mudah dicek oleh petugas di lapangan secara digital juga sehingga pengesahan tidak diperlukan lagi dalam bentuk fisik dengan metode konvensional.

d. *Fitur digital switching*

Seiring berkembangnya teknologi financial (fintech) untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan ataupun non perbankan secara mudah, cepat, sederhana, aman dan akuntabel, maka Aplikasi Signalpun harus menyesuaikan diri dengan "common practice" atau kebiasaan pembayaran yang lazim masyarakat lakukan dengan berbagai aplikasi digital ataupun market place yang populer saat ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Gojek dan lain sebagainya. Melalui Konsep Digital Switching masyarakat diberikan berbagai pilihan atas metode pembayaran untuk memudahkan transaksi keuangan yang dilakukan. Beragamnya Mitra Penerima yang bertindak sebagai Collecting Agent baik Bank

ataupun Non Bank yang dihadapkan dengan berbagai Bank Persepsi dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah sebagai pengelola Kas dan Pajak Daerah membutuhkan satu pihak yang ditunjuk dan bertindak sebagai Switcher Agregator untuk memastikan semua transaksi dan rekonsiliasi serta pelimpahan dana berjalan dengan baik. Dalam perihal konsep Digital Switching ini terdiri dari beberapa hal antara lain:

- a) *Multi Method Payment* Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, aplikasi Signal harus dapat memberikan multi opsi ataupun pilihan yang beragam untuk masyarakat dalam bertransaksi, contohnya : pembayaran melalui ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Setor Tunai di teller Bank, Mitra Payment Point/PPOB, Dompot uang elektronik dan lain sebagainya.
- b) *Payment Gateway* Guna menunjang terselenggaranya ragam metode pembayaran yang dapat berjalan secara efektif dan efisien, maka sistem akan diintegrasikan dengan Pihak ataupun Badan usaha yang memiliki perizinan resmi dari bank Indonesia sebagai pemilik kualifikasi sebagai payment gateway ataupun portal pembayaran
- c) *Pemprov/ Bapenda Gateway*, Sistem pembayaran dalam aplikasi *Signal* harus terhubung dan sistem informasi perpajakan kendaraan bermotor pada semua Bapenda Provinsi dengan standart teknis ataupun kebijakan pada setiap daerah untuk memudahkan rekonsiliasi transaksi dan pelimpahan dana pembayaran.

- d) *Fitur Digital Services* Produk-produk layanan di era digital saat ini diharapkan dapat memudahkan, mengintegrasikan sistem dan memberikan legitimasi serta kepastian bagi masyarakat
- e) Pendataan kendaraan bermotor Dengan dukungan pangkalan data (database) resident ranmor atau ERI, masyarakat ataupun pengguna aplikasi bisa melakukan pendataan kendaraan miliknya sesuai nama kepemilikan yang terdaftar dan kendaraan yang bukan atas nama kepemilikannya namun masih dalam ruang lingkup 1 keluarga (sesuai kartu keluarga). Apabila kendaraan-kendaraan tersebut berhasil ditambahkan maka akan di visualisasikan dalam bentuk Identitas kendaraan secara digital
- f) E-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran Elektronik) Bagi wajib pajak yang sudah berhasil melakukan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDLLJ melalui aplikasi Signal maka akan terbit dan diberikan e-TBPKP dalam bentuk Digital sebagai tanda yang bersangkutan sudah melunasi kewajiban pembayarannya dengan nominal sebagaimana tercantum secara detail pada e-TBPKP yang bisa dibuka pada aplikasi. TBPKP elektronik tersebut juga bisa disimpan, diunduh dan diprint secara mandiri.
- g) E-Pengesahan (Pengesahan elektronik) Tanda bukti pengesahan dalam bentuk elektronik ataupun digital menjadi dokumen yang valid dan memiliki legitimasi terhadap pengesahan resident operasional suatu STNK yang berlaku selama satu tahun tanpa perlu hadir ataupun datang ke KB Samsat untuk mendapatkan pengesahan manual dari petugas,

Pengguna kendaraan juga dapat dengan mudah menunjukkan e-pengesahan kepada anggota Polri di lapangan yang sedang bertugas dalam bentuk QR Code yang dapat diunduh ataupun disimpan dalam berbagai media elektronik

- h) E-KD (Kartu Dana elektronik) Tanda bukti pembayaran dan pelunasan SWDKLUJ (sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas angkutan jalan) yang dilakukan oleh masyarakat wajib pajak ataupun pengguna aplikasi akan divisualisasikan oleh PT Jasa Raharja Persero dalam bentuk e-KD yaitu kartu dana elektronik dalam aplikasi Signal.
 - i) E-Blokir Melalui aplikasi Signal masyarakat dimudahkan dalam melakukan pe. .yataan blokir kepemilikan secara mandiri apabila kendaraan yang dimilikinya sudah beralih kepemilikan atas dasar jual beli dan/atau oleh karena lain sebagainya. Melalui e-Blokir ini, masyarakat tidak perlu datang ke KB Samsat namun cukup dari genggam tangan dalam melakukan pemblokiran. Data akan tersambung ke pangkalan data resident.
2. Fitur Digital Engagement Melalui Signal, komunikasi 2 arah akan berlangsung lebih efektif sehingga informasi dapat di terima lebih baik diterima oleh masyarakat.
- a. Informasi pengingat / Reminder Aplikasi Signal dapat secara Otomati memberikan notifikasi an peringatan Ketika waktu m jatuh tempo kewajiban pe segera tiba. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak lupa dan terkena sanksi administrasi ketika terjadi keterlambatan dalam

melakukan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

- b. Informasi Samsat Alamat, nomor telpon dan penunjuk arah menuju Samsat terdekat akan mudah didapatkan melalui informasi Samsat.
- c. Chat dan pengaduan Pengguna aplikasi dapat bertanya dan melakukan pengaduan mengenai kendala yang dialami melalui help desk. Fitur ini adalah merupakan sebuah komitmen Polri/ Tim pembina Samsat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya para pemilik kendaraan bermotor yang sekaligus sebagai wajib pajak dan wajib asuransi dana kecelakaan.
- d. Informasi riwayat transaksi Semua proses dapat dimonitor atau dipantau, seperti status pembayaran, status pengesahan dan bahkan pelacakan pengantaran TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran)

langkah ini adalah sebagai wujud Polri yang Presisi prediktif, tanggung jawab, dan transparansi berkeadilan Berikut tatacara registrasi Data

1. Masukkan data diri seperti NIK, nama sesuai e-KTP, alamat email, nomor telepon yang valid. Anda akan diminta memasukkan kata sandi dan mengulanginya.
2. Masukkan foto e-KTP Anda.
3. Verifikasi biometrik wajah melalui selfie.
4. Masukkan kata sandi satu kali yang dikirim melalui SMS.
5. Selamat atas pendaftaran Anda yang berhasil.
6. Selanjutnya, klik Autentikasi ulang

7. Klik tautan yang dikirim oleh SIGNAL ke email pendaftaran.

Langkah selanjutnya adalah mendaftarkan kendaraan Anda. Itu dia: Untuk mendaftarkan kendaraan Anda sendiri:

1. Pilih menu Tambah Data Kendaraan Bermotor dan pilih kendaraan atas nama Anda sendiri.
2. Masukkan nomor registrasi kendaraan.
3. Selanjutnya masukkan 5 digit terakhir nomor rangka

Selanjutnya, Anda akan diminta untuk melakukan pengesahan STNK terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Berikut langkah-langkahnya. Cara membayar pajak kendaraan:

1. Pilih NRKB (Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor) yang akan dilakukan pengesahan. Lalu, klik 'Lanjut'.
2. Informasi SKK (Surat Ketetapan Kewajiban) pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) akan muncul dengan jumlah yang harus dibayarkan.
3. Slide tombol kirim dokumen TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) dan masukkan alamat pengiriman sesuai dengan kolom yang ada.
4. Rekap biaya akan muncul pada layar handphone Anda, kemudian klik 'Lanjut'.

5. Nantinya, rekap biaya akan muncul pada layar handphone Anda, lalu klik 'Lanjut'.
6. Bila muncul notifikasi 'Pilih Cara Pembayaran" , klik pada tombol 'Pilih Cara Pembayaran' dan akan muncul kode bayar, jumlah yang harus dibayarkan dan cara pembayaran. Kemudian, klik 'Lanjut'.
7. Cara pembayaran akan tampil sesuai dengan bank yang Anda pilih.
8. Proses selesai diisi, selanjutnya klik tombol Lanjutkan Nanti akan muncul peringatan bahwa dokumen berhasil ditambahkan.

Menurut Nurfina (2016;6) Layanan E-Samsat berbasis aplikasi Signal yaitu penggunaan teknologi komunikasi elektronik dan pemerosesan informasi digital dalam suatu transaksi bisnis untuk membuat, mengubah dan mendefinisikan Kembali hubungan penambahan nilai antar organisasi dan individu. Dalam layanan E-Samsat berbasis aplikasi Signal indikator dalam penggunaannya meliputi ;

1. Kualitas informasi yang diberikan Sesuatu yang berkaitan pada efisiensi dan fungsi embaran yang didapat dari laman resmi online perusahaan sehingga bisa mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.
2. Keamanan dalam penggunaan Dalam melakukan transaksi jual beli para pembeli mendaftarkan identitas diri agar bisa melakukan pembelian barang tertentu, data para pembeli sangat penting apabila keamanan tidak ketat maka dapat menyebabkan penyalahgunaan identitas yang data akunnya telah dicuri oleh oknum-oknum yang bermotivasi melakukan tindak kejahatan.

3. Kemudahan dalam penggunaan Konsumen diberikan kemudahan dalam pencarian dan pengumpulan informasi mengenai produk yang ingin dibeli, dengan adanya aplikasi yang menyediakan berbagai layanan sehingga lebih praktis dan menghemat waktu.
4. Kenyamanan dalam penggunaan Konsumen mempunyai rasa aman dan nyaman dalam melakukan pembelian disebabkan transaksi tersebut dijamin sehingga menimbulkan rasa kepercayaan konsumen untuk bertransaksi

Layanan teknologi elektronik ini tak bisa dilepaskan dari kebutuhan masyarakat. Semakin maju teknologi, membuat teknologi semakin digunakan. Kecepatan melayani adalah apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pemerintah bisa menjadi pemberi fasilitator terhadap aspek dari seluruh pelayanan ini. Negara juga harus bisa menyediakan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan itu dapat bersifat baik dan memuaskan. Untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang cepat dan baik, penyediaan teknologi informasi elektronik bisa menjadi bagian terpenting yang seharusnya dibangun oleh pemerintah guna memberikan pelayanan kepada public. Internet sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat modern yang tidak bisa ditawar. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan public tidak boleh ketinggalan

2.4 Persyaratan Penggunaan E-Samsat

Persyaratan yang diperlukan untuk dapat menggunakan E-Samsat ada berbagai meliputi :

- a. Wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan STNK melalui layanan elektronik harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank yang bekerja sama dengan Samsat.
- b. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/ blokir data kepemilikan.
- c. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan pengesahan STNK
- d. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum memasuki masa jatuh tempo dan tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih.
- e. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun.
- f. Asa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum jatuh tempo.

Dalam penggunaan E-Samsat ini memiliki berbagai macam manfaatnya meliputi;

- a. Prosedur pelayanan yang sederhana karena dapat dilaksanakan dan diakses melalui mesin ATM maupun channel bank yang bekerja sama.
- b. Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan
- c. Berkualitas dengan memanfaatkan informasi dan transaksi elektronik

2.5 Standar Layanan Publik

Setiap penyelenggaraan layanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan standar pelayanan, sekurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Saran dan Prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen menurut Sinambela (2010; 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Dalam hali ini untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin sebagai berikut:

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik 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, di daerah, dan di 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 disetiap 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 perundangundangan.

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.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/ pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badanusaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebageaian tugas dan fungsi

pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani ataupun dikelola oleh pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, sebagai berikut ;

- a. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
- b. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
- c. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Terdapat 5 determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman (1988) yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai sertakemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagipelanggan.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, danmedia komunikasi.

2.6 Pendapatan Daerah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah menjelaskan untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan untu mengali sumber keuangan sendiri, yang didukung oleh perimbangan keuangan antar pemerintah pusat dan daerah serta antar provinsi dan kabupaten atau kota yang merupakan prasyarat system pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang perimbangan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah Daerah, yang dimaksud pendapatan daerah adalah hak pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode yang bersangkutan. Jadi dapat di Tarik kesimpulan bahwa, pendapatan Daerah meliputi semua penerimaan uang melalui kas umum Daerah yang menambah ekuitas dana yang merupakan hak daerah dalam satu tahun anggaran dan tidak perlu dibayar Kembali oleh Daerah.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan daerah yang bersumber dari hasil pajak daerah, hasil retrebusi daerah, hasil pengelolaan

kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah, yang bertujuan untuk memberikan kelulusan pada daerah dalam menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi

Pendapatan Daerah dapat berasal dari pendapatan asli daerah sendiri, pendapatan asli daerah yang berasal dari pembagian pendapatan asli daerah, dana perimbangan keuangan anatar pemerintah pusat dan 31 pemerintah Daerah. Pinjaman Daerah dan pendapatan Daerah lainnya yang sah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Penerimaan Daerah dalam pelaksanaan Desentralisasi yang didanai APBD terdiri atas pendapatan Daerah dan Pembiayaan, Suparmoko (2002:55). Dimana Sumber Pendapatan Daerah tersebut meliputi Pendapatan Asli Daerah, Dana perimbangan yang terdiri atas dana bagi hasil, dana alokasi umum dan dana alokasi Khusus. pendapatan yang terdiri atas pendapatan hibah dan pendapatan dana darurat.

Sedangkan sumber pembiayaan bersumber dari Sisa lebih perhitungan anggaran daerah Penerimaan pinjaman daerah, Dana cadangan daerah Hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan Sebagai konsekuensi implementasi penyelenggaraan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan pemerintah Daerah untuk menggali pendapatan Daerah sebagai sumber keuangan anatar pemerintah pusat dan daerah serta antara pemerintah provinsi dan pemerintah kabupatenatau kota yang merupakan prasyarat system pemerintahan Daerah.

Salah satu upaya untuk melihat kemampuan daerah dari segi keuangan daerah dalam rangka mengurangi ketergantungan terhadap pemerintah pusat,

adalah dengan melihat komposisi dari penerimaan daerah yang ada. Semakin besar komposisi pendapatan asli daerah, maka semakin pula kemampuan pemerintah daerah untuk memikul tanggungjawab yang lebih besar. Tetapi semakin kecil komposisi pendapatan asli daerah terhadap penerimaan daerah maka ketergantungan terhadap pusat semakin besar. Sedangkan dampak yang dirasakan masyarakat dengan adanya peningkatan penerimaan pendapatan asli daerah adalah kelancaran pembangunan. Pembangunan meliputi berbagai sektor diantaranya adalah pembangunan jalan, pembangunan fasilitas umum dan fasilitas lainnya.

Dalam upaya memperbesar peran pemerintah daerah dalam pembangunan, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam membiayai kegiatan operasional rumah tangganya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan asli daerah tidak dapat dipisahkan dengan belanja daerah, karena adanya saling terkait dan merupakan satu alokasi anggaran yang disusun dan dibuat untuk melancarkan roda pemerintah daerah. Sebagaimana dengan Negara, maka daerah dimana masing-masing pemerintah daerah mempunyai fungsi dan tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dengan jalan melaksanakan pembangunan disegala bidang. Sumber pendapatan asli daerah merupakan sumber keuangan daerah yang digali dalam daerah yang bersangkutan, yang terdiri :

1. Pajak Daerah Pajak daerah adalah kontribusi wajib pada 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.⁴ Jenis pajak yang terdapat di kabupaten /kota terdiri dari:

- a. Pajak Hotel Pajak hotel adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh hotel. Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga, hotel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya.
- b. pajak restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Restoran adalah fasilitas penyedia makanan atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/catering. Objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran. Pelayanan yang disediakan restoran meliputi pelayanan penjualan makanan dan/atau minuman yang dikondisikan oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun ditempat lain.
- c. Pajak hiburan adalah pajak atas penyelenggaraan hiburan. Hiburan adalah semua jenis tontonan, pertunjukan, permainan, dan/atau keramaian yang dinikmati dengan dipungut bayaran.¹¹ Objek pajak hiburan adalah jasa penyelenggaraan hiburan dengan dipungut bayaran. Bentuk hiburan yang dikenakan pajak adalah terbatas Pendapatan Asli Daerah
- d. Pajak reklame adalah pajak atas penyelenggaraan reklame. Reklame adalah benda, alat, perbuatan, atau media yang bentuk dan corak ragamnya dirancang untuk tujuan komersial memperkenalkan, mengajukan, mempromosikan, atau untuk menarik perhatian umum terhadap barang,

- jasa, orang, atau badan, yang dapat dilihat, dibaca, didengar, dirasakan, dan/atau dinikmati oleh umum.
- e. Pajak penerangan jalan adalah pajak yang dipungut dari hasil penggunaan tenaga listrik. Objek pajak penerangan jalan adalah penggunaan tenaga listrik, baik yang dihasilkan sendiri maupun yang diperoleh dari lain. Listrik yang dihasilkan sendiri meliputi seluruh pembangkit listrik.
2. Retribusi Daerah, Sumber pendapatan daerah yang penting lainnya adalah retribusi daerah. Retribusi daerah merupakan pungutan daerah sebagai pembayaran pemakaian atau karena memperoleh jasa atau pekerjaan atau pelayanan pemerintah daerah dan jasa usaha milik daerah bagi yang berkepentingan atas jasa yang diberikan oleh daerah baik langsung maupun tidak langsung. Retribusi daerah dibagi tiga golongan :
- a. Retribusi jasa umum Retribusi yang dikenakan atas jasa umum digolongkan sebagai retribusi jasa umum. Obyek retribusi jasa umum adalah pelayanan yang disediakan atau diberikan pemerintah daerah untuk tujuan kepentingan dan kemanfaatan umum serta dapat dinikmati oleh orang pribadi atau badan.
- b. Retribusi jasa usaha Retribusi jasa usaha adalah pelayanan yang disediakan oleh pemerintah daerah:
- c. Perizinan Tertentu Obyek Retribusi perizinan Tertentu adalah pelayanan perizinan oleh pemerintah daerah kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pengaturan dan pengawasan atas kegiatan

pemanfaatan ruang, penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau kelestarian lingkungan.

- d. Perusahaan daerah Pemerintahan daerah juga diberikan hak untuk mengelola perusahaan sendiri sebagai salah satu sumber pendapatan yang disebut perusahaan daerah. Sifat perusahaan daerah sesuai dengan motif pendirian dan pengelolaan adalah kesatuan produksi untuk menambah penghasilan daerah, member jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memperkembangkan perekonomian daerah.
3. Pengolaan perusahaan daerah tentunya harus tetap berdasarkan tujuan ekonomis perusahaan yaitu mencari keuntungan. Dari situlah keuntungan itulah sebagai disetorkan kepada kas daerah. Perusahaan daerah dapat beroperasi dalam bidang konstruksi, transportasi, pembuatan barang dan lain sebagainya. Perusahaan daerah digolongkan dalam tiga macam, yaitu:
 - a) Perusahaan yang diperoleh berdasarkan penyerahan dari pemerintah berupa perusahaan yang berasal dari nasional perusahaan asing.
 - b) Perusahaan yang berasal dari perusahaan Negara yang diserahkan kepada pemerintah daerah.
 - c) Perusahaan yang didirikan oleh pemerintah daerah dengan modal seluruh atau sebagian merupakan milik daerah

Salah satu maksud yang didirikan perusahaan daerah adalah didasarkan pada pelayanan dan pemberian jasa kepada masyarakat. Namun bukan berarti bahwa perusahaan tidak memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah. Perusahaan daerah mempunyai dua fungsi yang berjalan secara bersamaan,

dimana satu pihak dituntut. untuk menyelenggarakan fungsi-fungsi sosial, yaitu memberikan pelayanan dan jasa kepada masyarakat dan pihak lain.

2.7 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan, maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut;

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Defrian (2021)	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan.
2.	Nandika (2021)	Efektivitas Penerimaan ESamsat Sebag Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor samsat wilayah 1 makassar.	Hasil dari penelitian ini adalah tingkat presentase efektivitas penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Sebelum penerapan E-Samsat sebesar 96,56% sedangkan presentase efektivitas penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Setelah penerapan E-Samsat yaitu sebesar 97,77%. Artinya E-Samsat sebagai media pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) tergolong cukup Efektif tingkat efektivitas ini belum mencapai 100%, tetraapiu

			mengalami peningkatan disbanding sebelum penerapan E-Samsat.
3.	Zubaidah (2021)	Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa atribut inovasi pada inovasi layanan E-Samsat yakni Relative Advantage (keuntungan relatif) yaitu kemudahan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Compatibility (kesesuaian) dimana inovasi layanan E-Samsat bagi masyarakat kota Pekanbaru sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini. Complexity (kerumitan) dimana inovasi layanan E-Samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanaannya.
4.	Tantio (2019)	Efektifitas Layanan E-Samsat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelayanan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) BBN-KB Jakarta Barat.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rasio peningkatan penerimaan kendaraan tiap tahunnya masih fluktuatif dan tidak stabil dan tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat diwilayah Jakarta barat pada tahun 2016 hingga tahun 2018 termasuk pada kriteria tidak efektif.

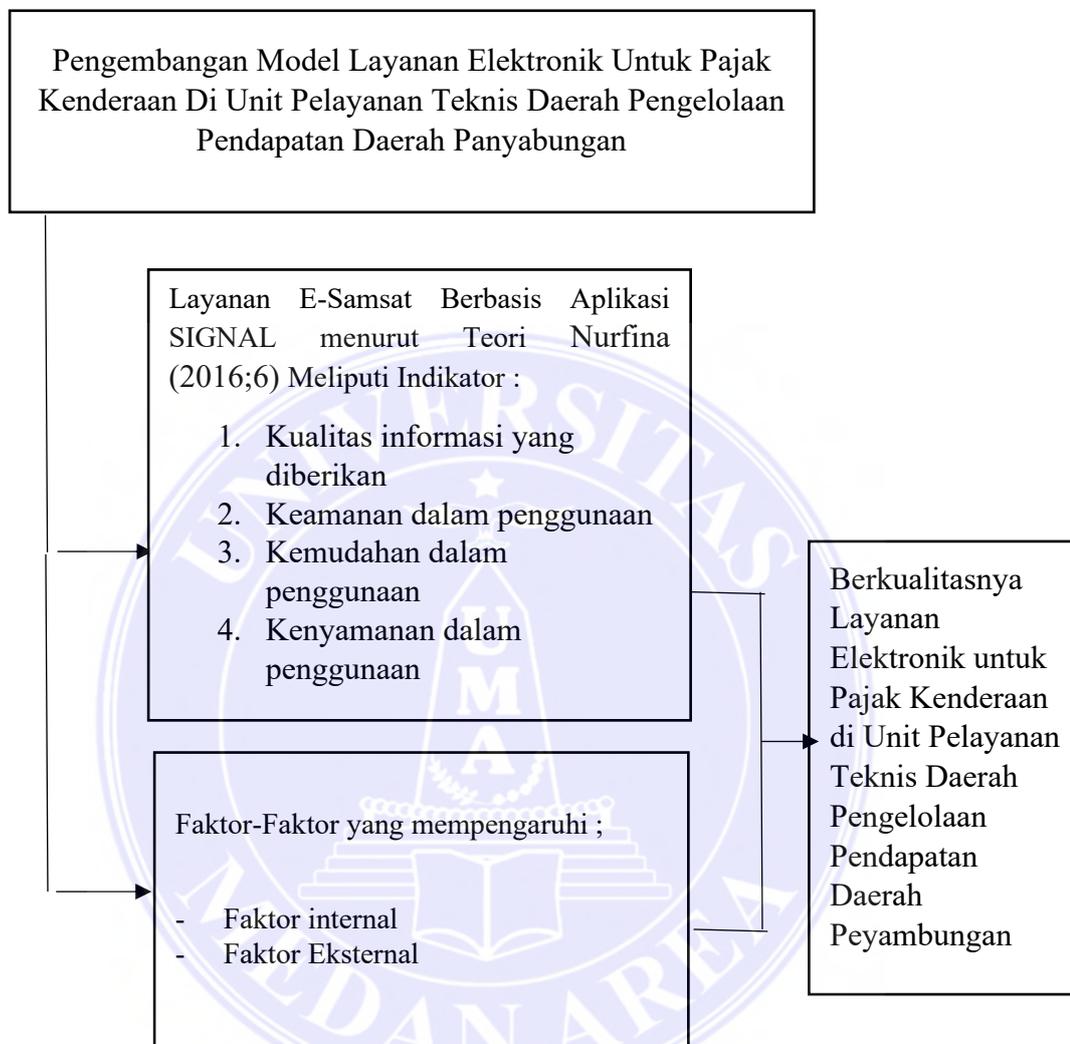
5.	Yuvia (2022)	novasi Pelayanan Publik Melalui Program ESamsat Di Kota Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program E-Samsat surabaya masih belum optimal karena prosedur alurnya masih kurang efektif.
----	--------------	--	--

2.8 Kerangka Pemikiran

Sistem penalaran merupakan nalar pemikiran penelitian yang disusun berdasarkan realitas, persepsi, dan tulisan penelitian. Motivasi di balik struktur penalaran adalah untuk membentuk cara pemeriksaan yang masuk akal dan masuk akal untuk mendobrak eksplorasi yang diarahkan (Sugiono, 2013: 88). Kerangka berpikir dalam ilmu administrasi Publik mengacu pada kaitan yang logis memastikan adanya hubungan antara variable, dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai “Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan”

Dalam menjawab rumusan masalah penelitian tentang Pengembangan Model Layanan Elektronik untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Pengelolaan Pendapatan Peanyabungan, penulis menggunakan indikator Menurut Teori Nurfina (2016;6) yang meliputi kualitas informasi yang diberikan, keamanan dalam penggunaan, kemudahan dalam penggunaan dan kenyamanan dalam penggunaan. Setelah mendapatkan hasil dari indikator yang ada, kemudian dapat menemukan faktor apa yang mempengaruhi baik dari segi

internal maupun eksternal. Uraian kerangka diatas dapat dilihat dari gambar berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus memanfaatkan metode alamiah (Moleong, 2016:6).

Menurut Sugiyono (2014:11) deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel/mandiri, baik satu variabel atau lebih independen tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Tujuan dari penelitian Deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran secara sistematis actual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki.

Pada penelitian ini termasuk jenis penelitian kualitatif dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian, berdasarkan fakta yang terlihat dilapangan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui Bagaimana Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan dan Apa faktor yang menjadi penghambat Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

dengan mendasarkan pada hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan hasil studi kepustakaan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, yang menjadi tempat lokasi penelitian penulis di Kantor Samsat Daerah Kabupaten Mandailing Natal, terletak di Jalan Perbangunan, Kec. Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara 22977. Alasan penulis memilih lokasi ini karena penulis terfokus pada pengembangan model layanan elektronik untuk pajak kendaraan yang diberikan melalui aplikasi E-Samsat sumut bermartabat dan aplikasi SIGNAL di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan. Adapun tahap perincian kegiatan yang akan dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024					Tahun 2025		
		Juni	Juli	Agus	Sep	Okt-Des	Jan	Feb	Mar
1	Penyusunan Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Penelitian								
4	Penyusunan Tesis								
5	Seminar Hasil								
6	Bimbingan Tesis								
7	Sidang Tesis								

Sumber; Peneliti,2024

3.3 Sumber Data

Dalam Penelitian ini Sumber data yang digunakan terbagi atas data primer dan data sekunder penjelasannya sebagai berikut :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya Subjek penelitian yang didapat dari melakukan observasi dan wawancara pada subjek penelitian. Pada penelitian ini Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan dengan melakukan wawancara pada informan yaitu Kepala UPTD PAPENDA Daerah Panyabungan, Kemudian Kepala Seksi layanan pendapatan 1 UPTD PAPENDA Panyabungan dan Seketaris Desa, Serta Aparatur Sipil Negara(ASN).
2. Data skunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media perantara. Pada penelitian ini Data skunder yang diperoleh seperti dokumen resmi, maupun data-data, serta catatan-catatan tertulis, laporan-laporan, maupun arsip-arsip resmi yang ada di Kantor Samsat Daerah Kabupaten Mandailing Natal.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:300) Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat

langsung. Menurut Suyatno (2015:42) bahwa informan penelitian meliputi beberapa jenis, yaitu:

1. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki banyak latar belakang informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Informan kunci pada penelitian ini adalah Bapak Selamat, S.Sos Selaku Kepala UPTD PAPENDA Daerah Panyabungan.
2. Informan utama adalah mereka yang secara langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Suaib, SE. Selaku Seksi layanan pendapatan 1 UPTD PAPENDA dan Bapak Gedang Selaku Seketaris Desa Daerah Panyabungan.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi meskipun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun yang menjadi informan tambahan pada penelitian ini adalah Bapak Mahmud Matua Nst, ST Selaku Aparatur Sipil Negara (ASN).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian ini maka dilakukan pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi berikut penjelasannya ;

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (Sugiono, 2016) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

Pada Penelitian ini peneliti perlu membaaur di lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran kenyataan tentang Pengembangan Model Layanan Elektronik Sumut Bermartabat Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan, Serta mencataat langsung di lokasi penelitian berkaitan dengan objek yang diteliti. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan.

2. Wawancara

Dalam metode penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Esteberg dalam (Sugiyono, 2015:317). Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab sehingga dapat di konstruksikan dalam topic tertentu.

Pada penelitian ini wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur, berupa pertanyaan menggunakan kuisisioner yang diajukan kepada informan yang berkenan dalam menjawab setiap poin pertanyaan yang diajukan. Hasil wawancara digunakan peneliti sebagai sumber data utama dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:58) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil akan wawancara akan lebih baik apabila didukung oleh dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian.

Pada penelitian ini dokumentasi yang digunakan peneliti berupa beberapa pengambilan foto-foto ataupun gambar yang jelas untuk pendukung dalam penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018: 482) Analisis data merupakan suatu proses untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Menurut (Sugiyono, 2018: 322) pengumpulan data merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pada penelitian ini peneliti melakukan Pengumpulan secara sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan didapat lebih banyak. data tersebut berbentuk tulisan, rekaman. Yang dikumpulkan kemudian diproses. Pada tahap ini peneliti melakukan penelitian secara umum terhadap situasi sosial/ objek yang diteliti, dan semua yang penulis lihat dan didengar akan direkam. Dengan demikian peneliti memperoleh data dari berbagai sumber. Dengan merencanakan dan mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2016: 247), reduksi data adalah merangkum, memilih, hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema data polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan jarak jauh dengan menggunakan video call sebagai media komunikasi.

Pada penelitian ini Peneliti mereduksi data dengan cara membuat rangkuman, dengan memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan pola, serta membuang hal-hal yang dianggap tidak penting. Dengan demikian peneliti lebih mudah memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data tentang Pengembangan Model Layanan Elektronik Sumut Bermartabat Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

c. Penyajian Data (*Data Presentation*)

Menurut Sugiyono (2016: 249). Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar katagori maupun sejenisnya. Yang paling penting digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data dilakukan agar peneliti lebih mudah dan memahami data dengan baik.

Pada Penelitian ini peneliti di tahap penyajian data, berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu, peneliti melakukan dengan cara menampilkan dan

membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi di Kantor Samsat Daerah Kabupaten Mandailing Natal. dan apa yang ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian tentang Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

d. Kesimpulan / Verifikasi

Menurut Sugiyono (2016:17), Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban masalah pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada.

Pada penelitian ini Peneliti akan menarik kesimpulan atau verifikasi data dengan mengambil intisari dari analisis yang dilakukan dalam penelitian di Kantor Samsat Daerah Kabupaten Mandailing Natal. peneliti akan mendapatkan bukti-bukti yang disebut verifikasi data. Dengan Apa yang kita teliti akan di verifikasi dengan temuan-temuan data dan akhirnya peneliti sampai pada penarikan kesimpulan akhir yang merupakan bagian dari penelitian dalam menganalisis suatu masalah yang lebih spesifik dan tepat dengan teori-teori yang sesuai.

3.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

3.7.1 Definisi Konsep

Konsep dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori bukan sekedar pendapat pakar atau penulis buku dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

- a. Pengembangan menurut teori Hasibuan (2011:68), merupakan upaya mengembangkan kemampuan secara teknis, teoritis, konseptual, dan moral sesuai kebutuhan pekerjaan atau jabatan pegawai dengan pelatihan
- b. Pengembangan menurut Simamora (2010:287) menyatakan pengembangan adalah proses jangka panjang untuk meningkatkan pabilitas dan motivasi karyawan agar dapat menjadi asset perusahaan yang berharga.

3.7.2 Definisi Operasional

Pengembangan model layanan elektronik Menurut Nurfina (2016;6) merupakan Layanan E-Samsat berbasis aplikasi Signal yang penggunaan teknologi komunikasi elektronik dan pemrosesan informasi digital didalam suatu transaksi bisnis untuk membuat, mengubah dan mendefinisikan Kembali hubungan penambahan nilai antar organisasi dan individu. Dalam layanan E-Samsat berbasis aplikasi Signal indikator dalam penggunaannya meliputi;

- a. Kualitas informasi yang diberikan Sesuatu yang berkaitan pada efisiensi dan fungsi embaran yang didapat dari laman resmi online perusahaan sehingga bisa mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.
- b. Keamanan dalam penggunaan Dalam melakukan transaksi jual beli para pembeli mendaftarkan akun identitas diri agar bisa melakukan pembelian barang tertentu, data para pembeli sangat penting apabila keamanan tidak ketat maka dapat menyebabkan penyalahgunaan identitas yang data akunnya telah dicuri oleh oknum-oknum yang bermotivasi melakukan tindak kejahatan.
- c. Kemudahan dalam penggunaan Konsumen diberikan kemudahan dalam pencarian dan pengumpulan informasi mengenai produk yang ingin dibeli, dengan adanya aplikasi yang menyediakan berbagai layanan sehingga lebih praktis dan menghemat waktu.
- d. Kenyamanan dalam penggunaan Konsumen mempunyai rasa aman dan nyaman dalam melakukan pembelian disebabkan transaksi tersebut dijamin sehingga menimbulkan rasa kepercayaan konsumen untuk bertransaksi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas Mengenai Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungon, Maka dapat ditarik kesimpulan antara lain;

1. Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungon, Dilihat dari beberapa indikator yang meliputi;
 - a) Kualitas informasi yang diberikan. Pada indikator ini dapat dilihat bahwa Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat menyediakan kualitas informasi mulai dari adanya Informasi Kendaraan, Kode Bayar, E-SKPD, Serta Tata Cara Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Hal ini dapat memudahkan Masyarakat Daerah Penyabungon dalam menunaikan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
 - b) Keamanan dalam penggunaan. Pada indikator ini dapat dilihat bahwa dalam penggunaan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat membuat Masyarakat lebih merasa nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dilihat dari dalam pembayaran Pajak secara Online harus memstikan memiliki SKPD, STNK dan KTP. Karena untuk melakukan pendaftaran diperlukan data, NIK dan E-mail Wajib Pajak yang bersangkutan agar Kode OTP akan dikirim melalui E-mail. Aplikasi ini juga Sudah dibuat Serialpaskey semaksimal mungkin untuk

menjaga data kendaraan dan data wajib pajak Sehingga aman untuk melindungi data masyarakat.

- c) Kemudahan dalam penggunaa. Pada indikator ini dapat dilihat bahwa penggunaan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat membuat Masyarakat lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari Masyarakat yang tidak perlu lagi bersusah payah datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pembayaran pengesahan pajak kendaraan bermotor, cukup dengan menggunakan Aplikasi E-Sumut Bermartabat. Wajib pajak akan merasa lebih mudah serta dapat mengimbangi perkembangan zaman dengan menggunakan tekhnologi yang terus berkembang.
- d) Kenyamanan dalam penggunaan. Pada indikator ini dapat dilihat bahwa menggunakan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat membuat masyarakat lebih nyaman dan mempersingkat waktu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari masyarakat tidak harus mendatangi Kantor E-Samsat Sumut dengan menunggu antrian yang Panjang karena banyaknya masyarakat yang wajib antri untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermatrabat ini pembayaran yang mereka lakukan bisa dengan mesin ATM ataupun Bank yang telah bekerja sama untuk melaksanakan penerimaan pembayaran E-Samsat.

2. Adapun faktor hambatan Pengembangan Model Layanan Elektronik Sumut Bermartabat Untuk Pajak Kendaraan Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan yaitu adanya

masalah jaringan sinyal yang melambat dalam menggunakan layanan Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat. Kemudian strategi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pengembangan model layanan Elektronik untuk pajak kendaraan bermotor di unit pelayanan teknis pengelolaan pendapatan daerah Panyabungan yaitu dengan mendatangi Kantor E-Samsat terdekat, seperti Gerai Samsat dan Bus Samsat Keliling agar dapat melakukan kembali transaksi wajib pajak kendaraan bermotor.

5.2 Saran

Sebagai upaya memberikan masukan dalam rangka mengoptimalkan Pengembangan Model Layanan Elektronik Sumut Bermartabat Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan, Maka berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Samsat Daerah Panyabungan agar lebih efektif dalam mensosialisasikan proses kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor PKB tahunan apalagi ketika dalam penggunaan aplikasi yang tersedia mengalami jaringan sinyal yang lemah
2. Bagi masyarakat Daerah Panyabungan harus lebih menerima pengembangan layanan penggunaan aplikasi yang disediakan oleh kantor Samsat Daerah dan tetap terus melakukan pembayaran pajak Kendaraan

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, cetakan ke-III, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Kansil, Cristine S.T. 2008. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, cet. III, Jakarta: PT Bumi Aksara,
- Kartono, Kartini. 2016. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Makmur, Rohana., 2015, *Inovasi & Kreativitas Manusia*, Bandung: Refika Aditama
- Miles, Matthew B, et al. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-press
- Moleong. Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen sumberdaya manusia: Aktivitas utama dan pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press
- Rozali Abdullah, Pelaksanaan Otonomi Luas Dan Isu Federalisme Sebagai Suatu Alternatif, edisi 1, cet. IV, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2003
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemimpinan Yang Baik”*, Bandung: Mandar maju
- Sutrisno, edy. (2010). *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana
- Widjaja, Haw. 2007. *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). *Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kulaitas pelayanan publik pada kantor samsat di kabupaten pandeglang*. *Jurnal Ilmiah Wahana BhaktiPraja*, 11(2), 163–174.
- Sukatin, S., Astuti, A., Rohmawati, A., Ananta, A., Aprianti, A., & As-Sodiq. (2022). *Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan*. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1156-1167.
- Yuvina, Soesiantoro, A., & Zakariya. (2022). *Inovasi pelayanan publik melalui program E-Samsat di kota surabaya*. *Maret*, 2(2), 30–33

Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). *Inovasi layanan aplikasi E Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riuu*. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125

Bahrul



Lampiran 1
Daftar Wawancara Penelitian

**PENGEMBANGAN MODEL LAYANAN ELEKTRONIK
UNTUK PAJAK KENDARAAN DI UNIT PELAYANAN
TEKNIS DAERAH PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH PANYABUNGAN**

Nama :

Jenis kelamin :

Pekerjaan :

1. Pedoman Wawancara Kepada Informan Kunci

• **Kualitas Informasi yang diberikan**

1. Apa saja informasi yang tersedia dalam aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat ?
2. Apakah informasi pada layanan Elektronik bebas untuk diakses masyarakat ?
3. Apakah petunjuk penggunaan dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat tersedia ?
4. Apakah informasi dan fitur E-Samsat Sumut Bermartabat setiap periode selalu diupdate ?
5. Bagaimanakah peran layanan Elektronik dalam meningkatkan pendapatan daerah Panyabungan?

- **Keamanan dalam Penggunaan**

1. Bagaiamanakah dengan kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung melalui E-samsat ?
2. Apakah database kendaraan bermotor (ranmor) yang ada di dalam aplikasi E-Samsat sudah bebas dari ancaman hacker ?
3. Apasaja hardware dan software yang digunakan pada aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat untuk melindungi database ranmor ini ?

- **Kemudahan dalam Penggunaan**

1. Apakah pelayanan melalui E-samsat Sumut Bermartabat lebih memudahkan dan mempersingkat waktu dalam pembayaran pajak kendaraan motor untuk masyarakat?
2. Apakah dengan adanya pelayanan E-samsat Sumut Bermartabat dapat meningkatkan kinerja Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?

- **Kenyamanan dalam Penggunaan**

- a. Apakah adanya layanan E-samsat Sumut Bermartabat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Panyambungan?
- b. Apakah dengan adanya E-samsat Sumut Bermartabat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ?

2. Pedoman Wawancara Kepada Informan Utama Dan Tambahan

- **Kualitas Informasi yang diberikan**

1. Apasaja informasi yang tersedia dalam aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat ?
2. Bagaimanakah kualitas informasi yang diberikan untuk memperkenalkan pelayanan Elektronik kepada masyarakat di Panyambungan?
3. Bagaimanakah minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan pajak kendaraan melalui E-samsat Sumut Bermartabat di Panyabungan?

- **Keamanan dalam Penggunaan**

1. Bagaimanakah dengan kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung melalui E-samsat Sumut Bermartabat ?
2. Apakah dalam penggunaan aplikasi E-samsat Sumut Bermartabat sangat aman untuk masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak?

- **Kemudahan dalam Penggunaan**

1. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan untuk pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi E-samsat Sumut Bermartabat ?
2. Apakah faktor pendorong adanya Layanan Elektronik?
3. Apakah pelayanan melalui E-samsat Sumut Bermartabat lebih memudahkan dan mempersingkat waktu dalam pembayaran pajak kendaraan untuk masyarakat?

4. Apakah dengan adanya pelayanan E-samsat Sumut Bermartabat dapat meningkatkan kinerja Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor?

- **Kenyamanan dalam Penggunaan**

1. Apakah adanya layanan E-Samsat Sumut Bermartabat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor Panyabungan?
2. Seberapa banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi E-Samsat dalam membayar pajak kendaraan bermotor ? apakah lebih banyak membayar pajak kendaraan bermotor konvensional atau menggunakan aplikasi E-Samsat?
- c. Apakah dengan adanya E-samsat Sumut Bermartabat dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ?

3. Faktor Penghambat Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan

1. Apa saja hambatan Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan dalam pengembangan model layanan Elektronik untuk pajak kendaraan di unit pelayanan teknis pengelolaan pendapatan daerah Panyabungan?



Lampiran II

Surat Izin Turun Lapangan



UNIVERSITAS MEDAN AREA

PASCASARJANA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seiabadi Nomor 79B/Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id | www.pasca.uma.ac.id **E-Mail:** univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1604/PPS-UMA/WDI/01/IX/2024
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Ijin Penelitian MAP**

02 September 2024

Yth. **Kepala UPTD Penda Panyabungan**

di -
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

N a m a : **Nurmala Sari**
N P M : **231801055**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Tesis : **Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor **UPTD Penda Panyabungan** sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Widyaiswara Bid. Penjaminan Mutu Akademik

Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

CC. File



Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

Lampiran III

Surat Balasan Dari Pihak Instansi



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
PANYABUNGAN
 JLN. WILLIEM ISKANDER/DALAN LIDANG TEL: (0636)326127
 PANYABUNGAN

Panyabungan, 03 September 2024

Nomor : 973/782/UPTD.PPD.PB/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Melaksanakan Penelitian MAP**

Yth. Ketua Prodi Ilmu Administrasi
 Publik Universitas Medan Area
 Pascasarjana
 di

Medan

Dengan Hormat

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor: 1604/PPS-UMA/WDI/01/01/IX/2024 tanggal 02 September 2024 Perihal Surat Izin Penelitian MAP, bersama ini kami memberitahukan bahwa Mahasiswa :

Nama : Nurmala Sari
 N P M : 231801055
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Universitas : Medan Area Pascasarjana

Diberikan izin melakukan Penelitian pada Kantor UPTD PEPENDA Panyabungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diperlukan guna menyusun Tesis yang berjudul "*Pengembangan Model Layanan Elektronik Untuk Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah Panyabungan*". Dan telah selesai melaksanakan penelitian.

Demikian surat izin ini kami perbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.



Lampiran IV

Dokumentasi Lapangan



Gambar 5.1 Wawancara Bersama Bapak SALAMAT, S.Sos
Selaku Informan Utama (Wawancara tanggal 28 Agustus 2024)

(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.2 Wawancara Bersama Bapak Suaib, SE
Selaku Informan Utama (Wawancara tanggal 04 September 2024)
(Sumber :Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.3 Wawancara Bersama Bapak Gedang
Selaku Informan Utama (Wawancara tanggal 03 September 2024)
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)



Gambar 5.4 Wawancara Bersama Bapak Mahmud Matua Nst,ST
Selaku Informan Tambahan (Wawancara tanggal 27 Agustus 2024)
(Sumber : Dokumentasi Pribadi 2024)