



Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram

Muhammad Ali¹, M. Awaluddin², Abdul Salam³

¹Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

²Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

³Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 12-02-2019

Disetujui: 15-02-2019

Kata Kunci:

1. Efektivitas
2. Pelayanan Digital
3. Samsat Keliling
4. Program

ABSTRAK

Abstrak: Efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling merupakan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui Samsat keliling. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan digital pada program SAMSAT keliling di kota Mataram dan hal-hal apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung yaitu data reduksi, data display, dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian adalah efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT keliling sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dari jumlah orang yang sudah membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di tahun 2017, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 7.507 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.542.442.111. sedangkan SAMSAT keliling 2 yang beroperasi di kanntor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah mebayar PKB sebanyak 2.382 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 1.236.041.341. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 2.538 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 913.443.402. dan yang membayar PKB di tahun 2018, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 10.522 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 6.627.326.321. sedangkan SAMSAT keliling 2 yang beroperasi di kanntor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah mebayar PKB sebanyak 6.603 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.708.124.026. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 3.617 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 2.740.330.200. dilihat dari peningkatan jumlah orang yang telah membayar PKB dari tahun 2017-2018, sesuai dengan skala penilai yang di buat maka bisa disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital pada program SAMSAT keliling di Kota Mataram sudah efektif.

Abstract

The effectiveness of the digital SAMSAT mobile service program is a success in improving the welfare of its members and the community in

Keyword:

1. effectiveness
2. Digital services
3. SAMSAT mobile
4. Program

general with the aim of research to determine the effectiveness of digital services on the SAMSAT mobile program in the city of Mataram and what are the supporting factors and obstacles the city of Mataram. The method used in this study is descriptive qualitative method with data collection techniques, namely interviews, observation, literature study, and documentation. Data analysis in qualitative research, carried out at the time of data collection takes place, namely reduction data, display data, and draw conclusions.

The results of this study are the effectiveness of the mobile SAMSAT digital service program in the city of Mataram. So far the services carried out by mobile SAMSAT have been effective. the number that has paid PKB as many as 7.507 vehicles and the amount of money as much as Rp. 3,542,442,111. while SAMSAT mobile 2 operates in the cakra and gebang sub-district offices, the number of which has paid PKB is 2,382 vehicles and the amount of money is Rp. 1,236,041,341. the last being SAMSAT mobile 3 which operates in the sindu market and the udayana roundabout, the number of those who have paid PKB is 2,538 vehicles and the amount of money is Rp. 913,443,402. and those who paid PKB in 2018, traveling around SAMSAT 1 in Sangkareang Park and Mayure Village Office, the number of those who had paid PKB was 10,522 vehicles and the amount of money was Rp. 6,627,326,321. while SAMSAT around 2 operates in the cakra and gebang sub-district offices, the number of which has paid PKB as much as 6,603 vehicles and Rp. 3,708,124,026. the last being SAMSAT mobile 3 which operates in the sindu market and the udayana roundabout, the number of which has paid PKB as many as 3,617 vehicles and the amount of money as much as Rp. 2,740,330,200. judging from the increase in the number of people who have paid PKB from 2017-2018, according to the scale of the assessment made, it can be concluded that the effectiveness of digital services on the SAMSAT mobile program in the city of Mataram has been effective.

----- ◆ -----

Latar Belakang

Peningkatan jumlah penduduk di Indonesia yang semakin hari semakin bertambah, saat ini berpengaruh terhadap jumlah penggunaan kendaraan bermotor seperti mobil dan motor pribadi. Penggunaan kendaraan bermotor tersebut diyakini oleh masyarakat sebagai kebutuhan yang penting dalam menjalankan aktivitas seperti bekerja, sekolah dan aktivitas lainnya untuk mempercepat mobilitas dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Pandiangan (2007), pada tahun 2002, dengan adanya peluncuran program modernisasi pajak yang diterapkan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dengan melakukan peraturan sistem elektronik perpajakan, bertujuan untuk terciptanya pelaksanaan *good governance*, yaitu dengan penerapan sistem administrasi perpajakan yang transparan dan akuntabel,

dengan memanfaatkan sistem elektronik yang handal dan terkini.

Peraturan membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan tugas organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan pembayaran PKB adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT setiap tahunnya selalu membuat inovasi dalam memberikan pelayanan mengikuti perkembangan yang semakin modern dan membedakan dari pelayanan perusahaan swasta. Pada jaman dahulu, pembayaran PKB dilaksanakan di kantor masing-masing instansi. Proses pembayaran pajak tersebut dirasakan sebagai proses yang rumit dan membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena itu, berdasarkan keputusan pemerintah, sejak tahun 1974-1976 dilakukan uji coba

pembayaran PKB dilakukan di satu gedung yang dinamakan kantor bersama SAMSAT.

Hingga saat ini pelayanan organisasi publik khusus kantor bersama SAMSAT sudah melakukan perubahan agar memuaskan wajib pajak. Pelayanan pembayaran PKB di kantor SAMSAT saat ini jauh lebih baik dibanding sebelumnya, karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut membutuhkan waktu cukup 20-30 menit dan tidak perlu mendatangi kantor masing-masing instansi terkait di karenakan berdasarkan instruksi bersama tiga menteri indonesia, yaitu menteri pertahanan dan keamanan (Menhankam), menteri keuangan (Menkeu) dan menteri dalam negeri (Mendagri) Tahun 1976 SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi, jasa raharja, dan bank BJB dalam pelayanan pembayaran PKB. Dengan adanya kantor SAMSAT bertujuan untuk mempermudah wajib pajak dalam mebayar PKB.

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga negara indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan negara, pemerintah melakukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan serta sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat di pungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Sebelum adanya reformasi perpajakan seluruh kegiatan perpajakan dilakukan secara manual seperti pengisian, pelaporan dan pembayaran yang dilakukan langsung pada kantor pajak. Kemudahan dalam sistem administrasi perpajakan modern dapat juga diterapkan dalam hal pelayanan administrasi perpajakan. Contoh nyata dari kemudahan sistem administrasi perpajakan yaitu:

1. Wajib pajak dapat mendaftarkan diri secara *online* dengan menggunakan *e-Registration*

dimanapun berada tanpa harus melalui kantor pajak langsung.

2. Wajib pajak dapat juga mengisi Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dengan memanfaatkan media komputer secara elektronik. dengan adanya e-SPT pengiriman data SPT dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja baik di dalam maupun di luar negeri, tidak tergantung pada jam kantor dan dapat pula dilakukan di hari libur dan tanpa kehadiran petugas pajak.
3. Melaporkan SPT secara online melalui e-filing, dalam penggunaan *e-filing* dapat mengurangi beban proses administrasi laporan pajak menggunakan kertas.
4. Pembayaran elektronik melalui e-billing yang dapat pula melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), bank maupun kaantor post terdekat.

Menurut Pujiani (2012), Sistem pelayanan administrasi pajak yang semula manual dinilai masih memiliki banyak kelemahan khususnya bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, misalnya wajib pajak yang memiliki transaksi cukup besar dalam pelaporan SPT diharuskan melampirkan dokumen (*hardcopy*) dalam jumlah cukup banyak kepada kantor pelayanan pajak, sementara itu proses perekaman data membutuhkan waktu yang lama sehingga pelaporan SPT menjadi tertunda dan bahkan terlambat, sehingga dapat menimbulkan sanksi denda akibat keterlambatan pelaporan tersebut dan kelemahan lain pada sistem manual yaitu pada kesalahan (*human error*) dalam proses ulang perekaman data oleh fiskus.

Kelemahan sistem pelayanan administrasi perpajakan manual mendorong DJP untuk membuat inovasi yaitu merancang sistem informasi elektronik bagi wajib pajak. Inovasi tersebut dibuat dengan merancang sistem elektronik agar lebih mempermudah wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Sistem elektronik perpajakan yang menjadi bentuk modernisasi perppajakan tersebut diantaranya e-SPT, *e-Registration* dan *e-filing*. Dengan penerapan yang baik dari sistem elektronik perpajakan tersebut akan menunjukkan kualitas pelayanan administrasi dan pelaksanaan kewajiban perpajakan. Selain itu, modernisasi sistem perpajakan yang direncanakan secara rinci dan menggunakan strategi yang baik akan mempengaruhi besarnya pendapatan pajak yang akan diterima nantinya.

Adanya sistem elektronik perlu di dukung semua pihak agar pelayanan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak terus mengalami peningkatan agar tercapainya administrasi perpajakan yang baik dan modern.

Hal yang mendorong peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hal ini, selain karena minimnya karya ilmiah yang mengupas tentang pelayanan digital pada program SAMSAT keliling juga peneliti ingin mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan tersebut dalam implementasinya dan mengapa kebijakan tersebut dianggap perlu untuk dilakukan.

Tinjauan Pustaka

a. Administrasi Publik

Definisi Administrasi Publik menurut Chandler dan Plano dalam Pasolong, Harbani (2011:7), mengatakan bahwa Administrasi Publik adalah proses dimana Sumber Daya dan personel Publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam Kebijakan Publik. Konsep Administrasi Publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi Publik sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar yang mengganti istilah Administrasi Publik menjadi Administrasi Negara. Begitu pula buku-buku asing misalnya yang berjudul "Public Administration" diganti menjadi Administrasi Negara. Jika ada para pakar yang mengatakan bahwa Administrasi Negara perlu direformasi menjadi Administrasi Publik, maka itu dapat dikatakan kesalahan berfikir, karena Administrasi Publik sudah ada sejak dari dulu. (Pasolong, 2012:55).

Chandler & Plano dalam Pasolong (2012:55), menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan Seni dan Ilmu yang ditujukan untuk mengatur "*Publik Affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan Masalah Publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan. Menurut Nicholas Hendry dalam Pasolong (2012:56) mendefinisikan "Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang

diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial".

George J. Gordo dalam Inu Kencana, (51:2015) Administrasi Publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Administrasi Publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responabilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.

Beberapa definisi Administrasi Publik yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, dapat dipahami bahwa Administrasi Publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

b. Pengertian Efektivitas

Menurut Siagian (2001), efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai kata efek, pengaruh, akibat atau membawa hasil.jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, mekipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya,efektivitas menekankan pada hasil yang di capai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Menurut Sondang (dalam Othenk, 2008), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah di tetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi

efektivitasnya, sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang sevara sadar di tetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat di simpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menuunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Aspek-aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh, (2010), efektivitas dapat di jelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Aspek ini mencakup aturan-aturan baik yang berhubungan dengan guru maupun yang berhubungan dengan peserta didik, jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal, suatu program dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan yaitu :

1) Waktu

Cepat tidaknya satuan kerja dalam suatu organisasi memberikan pelayanan kepada pelanggannya jelas merupakan suatu kriteria. Hanya saja penggunaan ukuran tentang cepat tidaknya pelayanan itu diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Artinya, seorang mungkin saja merasa ditunju dari segi waktu, pelayanan yang di terimanya sudah memuaskan, sedangkan bagi orang lain waktu yang sama mungkin masih dirasakan terlalu lama. Terlepas dari penilaian subjektif, yang jelas ialah bahwa faktor waktu dapat di jadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas dan efesiensi kerja organisasi.

2) Kecermatan

Kecermatan dapat di jadikan ukuran. Dalam hal ini yang di maksud ialah misalnya jika menurut pengalaman pelanggan yang di terimanya kurang dari yang seharusnya, maka ia akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi terhadap afesiensi dan efektivitas kerja dari pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepadanya meskipun di berikan dalam waktu singkat.

3) Gaya pemberian layanan.

Gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efesiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi. Yang di maksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan para wartawan dalam suatu organisasi memberikan jasa kepada pelanggannya. Tidak mustahil bahwa seorang pendatang baru disuatu tempat menerima pelayanan oleh suatu organisasi tertentu merasa bahwa gaya pelayanan dari pihak yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan selera. Perasaan tidak sesuai itu merupakan hal yang subjektif sifatnya.

c. Pelayanan Publik

Menurut Irsan (2012) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk

memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Moenir (2001), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2001), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha Widodo (2001), dalam Tesis Irsan, (2012). pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a) prosedur/tata cara pelayanan.
 - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya,
 - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kata/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi mengandung arti:
 - a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7) Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 8) Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang terjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

d. Digital

Digital berasal dari kata *digitus*, dalam bahasa Yunani berarti jari jemari. Apabila dihitung jari jemari orang dewasa, maka

berjumlah sepuluh (10). Nilai sepuluh tersebut terdiri dari 2 radix, yaitu 1 dan 0, oleh karena itu digital merupakan penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 1 dan 0 atau *on* dan *off* (bilangan biner). Semua sistem komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya dapat disebut juga dengan istilah binary digit (BIT). (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/digital>)

Menurut Flew (2002), faktor yang menjadi penggerak utama terjadinya revolusi ini adalah ditemukan dan dikembangkannya teknologi digital. Inti dari teknologi digital adalah proses perubahan segala bentuk informasi (teks, suara, dan gambar) diencode kedalam kode yang berisi digit 0 dan 1.

Menyebutkan karakteristik informasi dalam format digital sebagai berikut:

- 1) *Manipulabe*: informasi digital mudah di ubah dan disesuaikan (diadaptasikan) disemua tahap penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan penggunaanya.
- 2) *Networkable*: informasi digital bisa digunakan bersama oleh banyak pengguna secara simultan, tanpa dibatasi oleh jarak.
- 3) *Dense*: informasi digital dalam jumlah yang sangat besar bisa disimpan di dalam media yang sangat kecil secara fisik.
- 4) *Compressible*: informasi digital bisa dikompresi uuntuk menghemat tempat dan waktu, dan kemudian dikompresi kembali ketika siap untuk digunakan.
- 5) *Impartial*: informasi digital yang disebarakan melalui suatu jaringan tidak bisa dibeda-bedakan berdasarkann bentuk yang diwakilinya, siapa pemilik atau penciptanya, dan bagaimana informasi itu digunakan di dalam dunia digital, semua informasi itu hanyalah merupakan kombinasi angka 0 dan 1.

Menurut Negroponte (1995), industri yang pertama kali menggunakan teknologi digital adalah industri permainan komputer (*computer games*). Kesuksesan industri games ini menarik perhatian industri media tradisional (cetak dan elektronik) untuk mulai mengembangkan isi dan distribusi dalam format digital. Di sisi lain, muncul tuntutan-tuntutan baru terhadap industri media dari pihak khalayak, yang menghendaki informasi yang semakin spesifik (sesuai kebutuhan) dalam isinya dan luwes dalam cara dan waktu untuk mengaksesnya. Beberapa CEO

perusahaan telekomunikasi menggunakan istilah “Anithing, Anitime, Sri Hastjaro – dunia digital dan dunia penyiaran 37 anywhere” untuk menggambarkan tuntutan konsumen ini.

Menurut Flew (2002), ada 3 faktor yang menjadi pendorong bagi organisasi-organisasi media tradisional untuk mengembangkan media digital:

- 1) Penghematan biaya untuk menyimpan dan mendistribusikan data dan informasi.
- 2) Pemberian nilai tambah (kualitas dan kuantitas) pada isi media tradisional.
- 3) Kemungkinan untuk bergeser dari sistem distribusi massal kepada sistem distribusi yang semakin berfokus kepada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai individu.

e. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling

SAMSAT keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ didalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk. Tujuan samsat keliling adalah meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran PKB.

- 1) Manfaat pelayanan Samsat keliling
 - a) Memberikan kemudahan kepada masyarakat (wajib pajak) dalam pengurusan pengesahan STNK setiap tahun, pembayarab PKB dan SWDKLLJ.
 - b) Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk sehingga dapat mengurangi biaya transportasi.
- 2) Persyaratan pelayanan SAMSAT keliling
 - a) Identitas pemilik yang sah.
 - b) STNK asli.
 - c) Bukti pelunasan PKB dan SWDKLLJ (SKPD telah divalidasi) tahun terakhir.

Metode Penelitian

Sebagai aktifitas ilmiah adalah segala sesuatu yang bersifat keilmuan, di dasarkan pada ilmu pengetahuan, atau memenuhi syarat atau kaidah ilmu pengetahuan. Segala sesuatu yang dibuat berdasarkan kaidah ilmu pengetahuan dapat disebut bersifat ilmiah

seperti metode ilmiah, penelitian ilmiah, karya tulis ilmiah dan sebagainya. Dengan demikian penelitian dalam tulisan ini menggunakan metode ilmiah dalam mengungkap masalah yang ditulis dengan pendekatan metode penelitian kualitatif deskriptif. (Moleong, 2011:6).

Penelitian ini dilaksanakan di kantor bersama SAMSAT kota Mataram dan penelitian ini akan dilakukan pada bulan Januari 2019 sampai selesai. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung (observasi) dengan pihak-pihak terkait. Dalam hal ini Masyarakat punia kota Mataram yang menggunakan aplikasi gojek.

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini maka digunakan pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

- a. Pengamatan (*Observasi*)
- b. Wawancara (*Interview*)

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Miles dan Huberman dan Saldana (2014), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, *data reduction*, dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil dan Pembahasan

a. Efektivitas pelayanan digital program sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Keliling kota Mataram

Hasil penelitian mengungkapkan Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Efektivitas dalam Samsat pemerintah daerah dapat diartikan kegiatan tepat pada waktunya dan di dalam batasa anggaran/target yang tersedia, dapat berarti juga mencapai suatu tujuan dan sasaran seperti apa yang telah direncanakan. Namun demikian, walaupun ada yang dilaksanakan menyimpang dari rencana semula, tetapi mempunyai dampak yang menguntungkan pada kelompok

penerima sasaran, manfaat maka dapat dikatakan efektif.

Pihak yang paling berperan dalam capaian target pajak kendaraan bermotor ialah pelayanan SAMSAT keliling wajib pajak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa banyak dari kalangan masyarakat mendukung adanya SAMSAT keliling karena dianggap efektif baik dari segi waktu maupun dari jarak lokasi. Walaupun masih ada masyarakat yang belum mengetahui secara jelas jadwal SAMSAT keliling di kota Mataram. Disisi lain, adanya pelayanan dari SAMSAT keliling lebih menguntungkan bagi pihak yang bekerja di pagi hari, realitanya sebagian besar penduduk di kota Mataram banyak yang bekerja di pagi hari.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sejalan dengan perseptif tujuan negara, telah ditertibkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut disebutkan bahwa setiap institusi penyelenggaraan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. SAMSAT selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Kontribusi tersebut dimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai diamanatkan dalam PERPRES dan Undang-Undang. Salah satu isntansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraanm bermotor, pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT. Sistem administrasi Samsat yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam hal pajak kendaraan bermotor dan pajak bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan prima pada Samsat diatur pada pasal 2 Perpres Nomor 5 Tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor yang menyebutkan

bahwa pelayanan prima pada Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT keliling sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dari jumlah orang yang sudah membayar PKB di tahun 2017, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 7.507 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.542.442.111. sedangkan SAMSAT keliling 2 yang beroperasi di kanntor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah mebayar PKB sebayak 2.382 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 1.236.041.341. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 2.538 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 913.443.402. dan yang membayar PKB di tahun 2018, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 10.522 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 6.627.326.321.

SAMSAT keliling ke- 2 yang beroperasi di kanntor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah mebayar PKB sebayak 6.603 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.708.124.026. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 3.617 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 2.740.330.200. dilihat dari peningkatan jumlah orang yang telah membayar PKB dari tahun 2017-2018, sesuai dengan skala penilai yang di buat maka bisa disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital pada program SAMSAT keliling di kota mataram sudah efektif.

Terkait efektivitas program ini, adapun faktor yang mendukung program pelayanan digital SAMSAT keliling di kota mataram ini telah memadai hal ini dapat dilihat dari perangkat (komputer dll), mobil dan sumberdaya manusia. Dalam satu mobil SAMSAT keliling yang bertugas ada 3 orang (2 orang pegawai, 1 orang polisi). Biasanya

polisi bertugas di pagi hari dan pegawai bertugas dari pagi sampai sore. Sedangkan yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan SAMSAT keliling ini adalah jaringan yang eror sehingga dengan erornya jaringan maka pelayanan tidak bisa dilakukan karena harus terhubung dengan jaringan internet baru bisa melakukan pelayanan seperti mengecek berapa total pembayaran PKB, kurangnya koordinasi pada saat melaksanakan tugas, masyarakat yang tidak mau repot dalam mengurus pembayaran PKB sehingga banyak masyarakat yang masih menggunakan jasa calo, Keberadaan calo menjadi faktor penghambat bagi terciptanya pelayanan yang bersih dan sesuai prosedur pelayanan yang diterapkan.

b. Faktor Pendukung Pendukung Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal (SAMSAT) keliling di Kota Mataram

a) Sumberdaya Manusia Pegawai

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menunjang kelancaran proses kerja organisasi seperti pada SAMSAT keliling Kota *Mataram*. Oleh karean itu diperlukan upaya-upaya memingkatkan kualitas sumber daya manusia agar manajemen SAMSAT keliling Kota Mataram dapat menyediakan dan mengelola Sumber Daya Manusia dengan baik. SDM yang ttersedia harus mempunyai kompetensi yang memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas dan berpegang teguh pada aturan yang berlaku. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang profesional maka diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan, kursus atau study banding. Manajemen SAMSAT Keliling Kota Mataram harus secara kontinu mampu menyediakan SDM yang profesional.

Dalam hal kualitas Sumber Daya Manusia pada SAMSAT Keliling Kota Mataram kondisi yang diharapkan tidak hanya kecerdasan intelegensia (*intelegent quotient*) saja, tetapi juga oleh faktor kecerdasan emosional (*emotional*). Kedua hal tersebut sangat diperlukan dalam individu manusia karena mampu meningkatkan kinerja (*performance*) seseorang dalam bertindak dan mengambil keputusan. Kecerdasan intelegensia dapat diperoleh melalui pembelajaran secara formal maupun informal seperti pendidikan umum, kursus kejuruan serta pendidikan dan latihan. Kecerdasan

emosional berkaitan dengan sikap, mental, dan perilaku. SAMSAT keliling kota Mataram selaku institusi yang berhubungan langsung dengan masyarakat memerlukan sumber daya manusia yang menyeimbangkan kemampuan emosional dan kemampuan intelegensia tersebut.

Upaya-upaya dalam meningkatkan sumber daya manusia di internal SAMSAT keliling kota Mataram, yang pernah dan terus diupayakan adalah berbagi pengalaman yang dilakukan oleh senior kepada anggota yang lain, baik dalam pelaksanaan program secara umum maupun mengoperasikan kendaraan.

b) Sarana dan Prasarana Samsat Keliling Kota Mataram

Salah satu faktor komponen terjadinya proses pelayanan adalah sarana dan prasarana. Keberadaan sarana dan prasarana dalam menyediakan fasilitas pokok maupun penunjang proses pelayanan merupakan dasar bagi pelanggan merasakan kepuasan, karena sarana dan prasarana terlihat dan dapat dirasakan terlebih dahulu sebelum proses pelayanan terjadi.

Samsat keliling sudah memiliki sarana prasarana yang lengkap sehingga pada saat pembayaran dilakukan sudah langsung menerima kwitansi pelunasan pajak kendaraan. Waktu yang di butuhkan tidak sampai lima menit untuk satu kali pelayanan.

c. Faktor Penghambat Pelayanan Samsat Keliling

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang berpotensi menambah jumlah penerimaan pajak daerah. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan berbagai macam cara dan pelayanan. Salah satu caranya yakni dengan adanya pelayanan SAMSAT keliling yang mudah ditemui di beberapa lokasi strategis.

Ada beberapa serta hambatan yang dialami oleh SAMSAT kota Mataram kurangnya pengetahuan masyarakat tentang program SAMSAT, walaupun sudah ada upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat lewat sosialisasi yang berkesinambungan. Informasi tentang SAMSAT seyogyanya dapat pula diketahui oleh masyarakat lewat media sosial, namun sejauh ini informasi tersebut belum banyak yang mengetahuinya. Selain itu, yang menjadi keluhan warga masyarakat adalah proses

pengadaan STNK yang kadang berbelit-belit, yang seharusnya dengan SAMSAT keliling dimudahkan urusannya dan tidak perlu datang langsung ke kantor SAMSAT. Selain itu kadang terjadi tumpang tindih kewenangan antara beberapa pihak dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat tentang pengadaan STNK. Bahkan di kantor SAMSAT masih ada pengadaan yang menggunakan jasa calo untuk mempercepat proses yang ada. Walaupun ada upaya bahwa masyarakat tidak lagi menggunakan jasa calo dalam pengadaan STNK, namun demikian yang penulis lihat ketika melakukan penelitian ini. Hal ini seharusnya tidak perlu ada, karena birokrasi harus menjunjung tinggi transparansi dan efisiensi pelayanan.

Bagi masyarakat yang ingin melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) atau perpanjangan STNK tahunan, telah hadir SAMSAT keliling. SAMSAT keliling merupakan salah satu upaya jembat bola ke lokasi-lokasi yang telah ditentukan. Melalui layanan tersebut masyarakat tidak perlu datang ke kantor SAMSAT, melainkan hanya perlu mendatangi mobil SAMSAT keliling yang berada di sejumlah lokasi dengan jadwal.

Persyaratan tidak terlalu sulit, masyarakat cukup membawa STNK asli dan KTP asli yang berlaku untuk keterangan lebih lanjut masyarakat bisa langsung menghubungi call center Bappenda NTB di nomor: 1500186 atau langsung datang menemui petugas di lokasi. Namun yang menjadi faktor penghambat dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT keliling yakni masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui jadwal SAMSAT keliling melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga sebagian masyarakat masih saja datang untuk melakukan proses pembayaran pajak kendaraan di kantor SAMSAT. Selain itu, di tempat SAMSAT keliling tidak tersedia kursi sebagai tempat duduk masyarakat yang melakukan antrian ketika proses menunggu pelayanan dari SAMSAT keliling di kota Mataram.

Hambatan lain yang terkadang muncul adalah masalah jaringan yang cukup menghambat proses pelayanan ditambah lagi kurangnya petugas di SAMSAT keliling memiliki latar belakang keilmuan tentang IT. Sehingga ketika jaringan bermasalah biasanya akan membutuhkan waktu yang sedikit lama

untuk memperbaikinya. Sehingga dapat mengganggu pelayanan SAMSAT keliling untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian ini dan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dengan hal ini penulis bisa menyimpulkan bahwa :

- a) Efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT keliling sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dari jumlah orang yang sudah membayar PKB di tahun 2017, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 7.507 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.542.442.111. sedangkan SAMSAT keliling 2 yang beroperasi di kantor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 2.382 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 1.236.041.341. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 2.538 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 913.443.402. dan yang membayar PKB di tahun 2018, SAMSAT keliling 1 yang beroperasi di taman sangkareang dan kantor kelurahan mayure, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 10.522 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 6.627.326.321. sedangkan SAMSAT keliling 2 yang beroperasi di kantor kelurahan cakra dan perempatan gebang, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 6.603 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 3.708.124.026. yang terakhir SAMSAT keliling 3 yang beroperasi di pasar sindu dan bundaran udayana, jumlah yang sudah membayar PKB sebanyak 3.617 kendaraan dan jumlah uang sebanyak RP. 2.740.330.200. dilihat dari peningkatan jumlah orang yang telah membayar PKB dari tahun 2017-2018, sesuai dengan skala penilai yang di buat maka bisa disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital pada

program SAMSAT keliling di kota mataram sudah efektif.

- b) Terkait efektivitas program ini, adapun faktor yang mendukung program pelayanan digital SAMSAT keliling di kota mataram ini telah memadai hal ini dapat dilihat dari perangkat (komputer dll), mobil dan sumberdaya manusia. Dalam satu mobil SAMSAT keliling yang bertugas ada 3 orang (2 orang pegawai, 1 orang polisi). Biasanya polisi bertugas di pagi hari dan pegawai bertugas dari pagi sampai sore. Sedangkan yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program pelayanan SAMSAT keliling ini adalah jaringan yang eror sehingga dengan erornya jaringan maka pelayanan tidak bisa dilakukan karena harus terhubung dengan jaringan internet baru bisa melakukan pelayanan seperti mengecek berapa total pembayaran PKB, kurangnya koordinasi pada saat melaksanakan tugas, masyarakat yang tidak mau repot dalam mengurus pembayaran PKB sehingga banyak masyarakat yang masih menggunakan jasa calo, Keberadaan calo menjadi faktor penghambat bagi terciptanya pelayanan yang bersih dan sesuai prosedur pelayanan yang diterapkan.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan rekomendasi terkait efektivitas pelayanan digital program SAMSAT keliling di kota Mataram:

- a. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang profesional dan memuaskan wajib pajak SAMSAT kota Mataram perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
- b. Untuk menciptakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang transparan dan bersih SAMSAT kota Mataram harus membubarkan jasa calo yang tersebar di lingkungan kantor SAMSAT kota Mataram.
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir, pengadaan komputer sebagai akses informasi bagi wajib pajak yang berguna mengetahui jumlah pajak kendaraan bermotor yang harus dibayar sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Dengan meningkatkan sarana dan prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan wajib pajak dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

- d. Meningkatkan sumber daya manusia di internal kantor SAMSAT itu sendiri agar tercapainya pelayanan yang sangat efektif, kantor SAMSAT kota Mataram perlu mengadakan pelatihan atau seminar guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia tersebut.

Daftar Pustaka

- [1] Fatimah Siti. 2010. *“Pengaruh Pembayaran Secara Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Dinas Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah UP3AD Kota Surakarta Beserta Unit Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT)”*.
- [2] Flew. 2002. *New Media: an Introduction*. Oxford University press. Mel Bourne.
- [3] Inu Kencana Syafel dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- [4] Irsan. 2012. *“Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpur di Bandar Lampung”*. Tesis. Universitas Lampung. Bandar Lampung.
- [5] Irsyad Isyharullah. 2014. *“Evaluasi Atas Penerapan Sistem Online Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Purwokerto”*.
- [6] Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [7] Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- [8] Mulyawan Ali, & Novia Dini. 2016. *“Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Online Berbasis WEB (Studi Kasus di Samsat Soreang Kabupaten Bandung)”*.
- [9] Masruri. 2014. *“Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM) (Studi Kasus Pada Kecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan Tahun 2010)”*.
- [10] Negroponte. 1995. *Being Digital*. Rydalmere: Hodder & Stoughton.
- [11] Pandiangan. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- [12] Pujiani. 2012. *Analisis Efektivitas Penggunaan e-System Terhadap Penerimaan Pajak di KPP Pratama Palembang Ilir Timur*.
- [13] Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [14] Sugiono, 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Catatan ke 19. Bandung: Alfabeta Gulo. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT.Grasindo.
- [15] Widodo. 2002. *Bioteknologi Fermentasi Susu*. Malang: Pusat Pengembangan Bioteknologi Universitas Muhammadiyah Malang.
- [16] Wijayantri Citra. 2010. *“Evaluasi Atas Penerapan Sistem Online Payment Point Pos (SOPPOS) Dalam Kaitannya Dengan Efisiensi Kegiatan Operasional Pada PT Pos Indonesia (PERSERO)”*.
- [17] Wulandari Ika. 2012. *“Analisis Implementasi Samsat Online Tiga Provinsi Pada Samsat Jakarta Selatan”*.

Artikel/Modul/Diktat

- [1] Bungkaes. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talud*. Journal *“Acta Diurna”*. di unduh melalui <https://ejournal.unsrat.ac.id> (11/21/18).
- [2] Othenk, Sondang, Landasan Teori Efektivitas Menurut Para Ahli, <http://literaturbook.blogspot.com/2014/12/penelitian-efektivitas-dan-landasan.html>>. Universitas Islam Negeri Alaudin. Dipublikasikan di [http://resposilori.uin-alaudindin.ac.id/3049/\(23 februari 2018\)](http://resposilori.uin-alaudindin.ac.id/3049/(23%20februari%202018)) Dwijoko, A. & Sterya, H. (2017). *Motorcycles as Public Transport Service Based on Smart Phone Android Applications*. MATEC Web of Conferences 138. DOI : 10_1051/mateconf/20171380700. Diunduh melalui <https://Scholar.google.com> (10 juni 2018)