

**PENGARUH INOVASI ELEKTRONIK SAMSAT DESA  
(E-SAMDES) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI DESA WATES  
KECAMATAN BUMI RATU NUBAN KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh  
Derajat S-1 Ilmu Administrasi Publik.**



**Diajukan Oleh :**

**IDHO FAIZI MAULANA  
NIM. 07011281924068**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**MEI 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**“Pengaruh Inovasi Elektronik Samsat Desa (E-Samdes)  
Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam  
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Wates  
Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung  
Tengah”**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**IDHO FAIZI MAULANA**

**07011281924068**

Telah Di setujui oleh Dosen Pembimbing, 15 Mei 2023

Pembimbing I

**1. Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si**

NIP. 199508142019032020

Tanda Tangan



Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



**Dr. M. Nur Budiyanito, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

### PENGARUH INOVASI ELEKTRONIK SAMSAT DESA (E-SAMDES) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA WATES KECAMATAN BUMI RATU NUBAN KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Skripsi

**IDHO FAIZI MAULANA**  
07011281924068

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 24 Mei 2023

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Pembimbing :

**Aulia Utami Putri S.IP., M.Si.**  
NIP. 199508142019032020

Penguji :

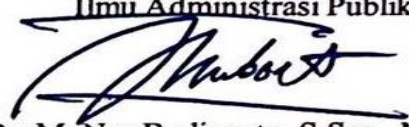
**Drs. Gatot Budiarto., M.Si**  
NIP. 195806091984031002

**Junaidi, S.IP., M.Si.**  
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Idho Faizi Maulana

NIM : 07011281924068

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang di temukan dalam skripsi ini dan ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang di jatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Palembang 21 Maret 2023



Idho Faizi Maulana

NIM. 07011281924068

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

“Kegembiraan terbesar yang ditawarkan kehidupan adalah menciptakan, membangun, mengembangkan sesuatu yang berguna. Terlalu sering kita gagal mengenali dan menghargai semangat kreatif. Semangat itulah yang menciptakan pekerjaan kita.”

(Alfred P Sloan.)

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini Saya  
Persembahkan Kepada :

1. Kedua Orang Tua Ayah dan Ibunda
2. 1 Saudara Perempuan Saya
3. Rekan Seperjuangan Mahasiswa Ilmu  
Administrasi Publik 2019
4. Sahabat-Sahabat Terbaik Saya
5. Almamater Tercinta

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service innovation variables on customer satisfaction in Wates Village, Bumi Ratu Nuban District, Central Lampung Regency. The method used in this study was quantitative which was processed using the SPSS version 22 application. The sample from the study was 70 Village Electronic Samsat (E-SAMDES) users, in Wates Village, Bumi Ratu Nuban District, Central Lampung Regency. The data collection technique used is the questionnaire method. The results of this study indicate that the X variable, namely the Service Innovation variable, has an effect. It can be seen from the value of the Coefficient of Determination ( $R^2$ ), which reaches 54.5%. While the regression equation is tested by looking at the F value and the sig value. Based on the IBM SPSS output in the ANOVA table, an F value of 81.367 is obtained with a significant 0.000 less than 0.005, then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. Thus it can be concluded that there is an influence between service (E-SAMDES) and customer satisfaction in paying motor vehicle taxes in Wates Village, Bumi Ratu Nuban District, Central Lampung Regency.*

**Keywords:** *Service Innovation, Customer Satisfaction*

**Advisor**



**Aulia Utami Putri, S.IP., M.SI**

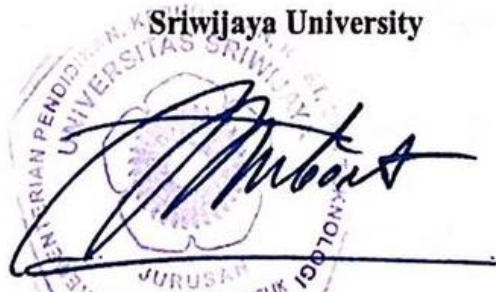
**NIP. 199508142019032020**

**Inderalaya, 18 Maret 2023**

**Chairman of the Public Administration Departement**

**Faculty of Social and Political Science**

**Sriwijaya University**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 1969111019949011001**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel inovasi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang di olah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Sampel dari penelitian yaitu 70 pengguna Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES), di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah. Teknik pengumpulan data yang di gunakan yaitu metode kuisioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X yaitu variabel Inovasi Pelayanan berpengaruh Hal itu dapat di lihat dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang mencapai 54,5%. Sedangkan persamaan regresi diuji dengan melihat nilai F dan nilai sig. Berdasarkan output IBM SPSS pada tabel anova diperoleh nilai F sebesar 81,367 dengan signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.005, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara pelayanan (E-SAMDES) dengan kepuasan pelanggan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah.

**Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**

**Pembimbing**



**Aulia Utami Putri, S.IP., M.SI**

**NIP. 199508142019032020**

**Inderalaya, 18 Maret 2023**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**


**Dr. M Nur Budiyaning, S.Sos., MPA**  
**NIP. 1969111019949011001**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Swt. Zat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsinya yang berjudul " Pengaruh Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah". Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw. yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari banyak pihak yang memberikan dukungan dan bantuan selama menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat mengucapkan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Bapak Kasmugi dan Ibu Sri Purwati selaku orang tua penulis, yang telah memberikan dukungan doa, materil dan juga semangat serta kasih sayangnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya yang telah dengan baik memimpin dan mengkoordinasi terkait kebijakan di Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
4. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,



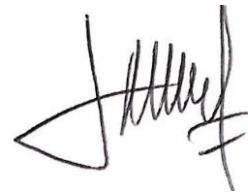
- Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Se., LL.M.
5. Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd.
  6. Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si.
  7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,M.PA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
  8. Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si.
  9. Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing.
  10. Bapak Deni Apriyanto selaku Kepala Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah.
  11. Bapak, Ibu dan seluruh dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan waktunya untuk membimbing penulis untuk menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
  12. Kak Marita Pratami selaku saudara perempuan penulis yang telah memberikan ilmunya dan juga semangat serta saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
  13. Mas lana, dan Mas Widi yang telah membantu memberikan data yang di perlukan dalam penelitian.

14. Seluruh Responden yang telah membantu mengisi data yang di perlukan oleh penulis.

15. Ridho, dan Nanda selaku sahabat penulis yang memberikan masukan, saran, serta semangat kepada penulis serta semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan ini dalam mencapai hasil terbaik. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wata'ala.

Indralaya, 08 Desember 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Idho Faizi Maulana', with a stylized, cursive script.

Idho Faizi Maulana

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	10
1.3.Tujuan Penelitian.....	10
1.4.Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1.    Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2.    Manfaat Praktis.....	11
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. Konsep dan Teori .....	12
2.1.1. Pelayanan Publik.....	12
2.1.2. Inovasi Pelayanan .....	13
2.1.3. Program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) .....	16
2.1.4. Kepuasan Masyarakat .....	17
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran .....	27
2.4. Hipotesis .....	28
<b>BAB III.....</b>	<b>29</b>

<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. DESAIN PENELITIAN .....	29
3.2. SUBJEK DAN OBJEK.....	29
3.2.1. Subjek Penelitian.....	29
3.2.2. Objek Penelitian.....	30
3.3. TEMPAT DAN WAKTU .....	30
3.3.1. Tempat Penelitian .....	30
3.3.2. Waktu Penelitian .....	30
3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	31
3.5. POPULASI DAN SAMPEL .....	31
3.5.1. Populasi .....	31
3.5.2. Sampel .....	32
1.7.UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	35
1.7.1. Uji Validitas .....	35
1.7.2. Uji Reliabilitas.....	35
3.6. OPERASIONALISASI VARIABEL .....	36
3.8. TEKNIK ANALISIS DATA.....	40
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.8.2. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	40
3.9.Uji Hipotesis.....	42
3.9.1. Uji Signifikan Simultan (F).....	42
3.9.2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
3.10.Uji Asumsi Klasik .....	43
3.10.1. Uji Normalitas .....	43
<b>BAB IV .....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Wilayah Penelitian.....	45
4.1.1. Sejarah Singkat Kampung Wates.....	45
4.1.2. Letak Geografis.....	47
4.1.3. Struktur Desa Wates.....	48
4.2. Responden Penelitian.....	52

4.2.1. Jenis Kelamin Responden.....	52
4.2.2. Tingkat Usia Responden.....	53
4.2.3. Tingkat Pendidikan Responden. ....	53
4.3. Hasil Penelitian.....	54
4.3.1. Uji Kualitas Data .....	54
4.3.1.1. Uji Validitas.....	54
4.3.1.1. Uji Reliabilitas .....	56
4.3.2. Uji Statistik Deskriptif.....	56
4.3.3. Uji Asumsi Klasik .....	85
4.3.3.1. Uji Normalitas.....	85
4.3.4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	87
4.4. Pembahasan.....	89
4.4.1. Pengaruh Inovasi Pelayanan E-Samdes (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah .....	89
<b>BAB V</b> .....	94
<b>PENUTUP</b> .....	94
5.1. Kesimpulan .....	94
5.2. Saran .....	94
5.2.1. Saran Teoritis .....	94
5.2.2. Saran Praktis.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96
<b>LAMPIRAN</b> .....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....	25
Gambar 4. 1 Kurva Uji Normalitas Variabel Independen Inovasi Pelayanan .....	95
Gambar 4. 2 Kurva Normalitas Variabel Dependen Kepuasan Pelanggan.....	96

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi Pengguna E-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah .....	32
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel Pengguna E-Samdes di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah .....	34
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel .....	36
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Letak Geografis.....	47
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4. 3 Tingkat Usia Responden.....	52
Tabel 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Inovasi Pelayanan.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4. 7 Pertanyaan 1 Pelayanan E-Samdes memudahkan pembayaran pajak bermotor .....	55
Tabel 4. 8 Pertanyaan 2 Pelayanan yang ada di E-Samdes tidak bertele-tele dan cepat dalam pembayaran pajak bermotor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b> 7
Tabel 4. 9 Pertanyaan 3 E-Samdes memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah.....	58
Tabel 4. 10 Pertanyaan 4 Masyarakat Desa Wates dapat dengan mudah mengakses layanan E-Samdes.....	59
Tabel 4. 11 Pertanyaan 5 Masyarakat Desa Wates lebih cepat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samdes .....	60
Tabel 4. 12 Pertanyaan 6 Pembayaran pajak melalui E-Samdes di Desa Wates lebih mahal di bandingkan datang langsung ke SAMSAT yang ada di kabupaten lampung tengah .....	61
Tabel 4. 13 Pertanyaan 7 Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samdes tidak memerlukan waktu lama.....	62

Tabel 4. 14 Pertanyaan 8 Pegawai E-Samdes melakukan pelayanan tidak bertele-tele sehingga membuat masyarakat mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui layanan ESamdes.....	63
Tabel 4. 15 Pertanyaan 9 Persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) cukup banyak sehingga membuat masyarakat menjadi bingung.....	64
Tabel 4. 16 Pertanyaan 10 Adanya layanan E-samdes membuat masyarakat sadar akan wajib pajak, khususnya pajak kendaraan bermotor .....	66
Tabel 4. 17 Pertanyaan 11 Adanya layanan E-samdes menambah pendapatan daerah, khususnya di desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban .....	67
Tabel 4. 18 Pertanyaan 12 Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samdes masyarakat di Desa Wates tidak perlu pergi jauh dan antri lama.....	68
Tabel 4. 19 Pertanyaan 13 Masyarakat di Desa Wates mengerti tentang inovasi pelayanan Elektronik Samsat Desa (E-Samdes).....	69
Tabel 4. 20 Pertanyaan 14 Masyarakat yang ada di Desa Wates mengerti tentang sistem yang ada di Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) .....	70
Tabel 4. 21 Pertanyaan 15 : Masyarakat di Desa Wates mengerti tujuan di ciptakan Elektronik Samsat Desa (E-Samdes). .....	72
Tabel 4. 22 Pertanyaan 1 Pembayaran pajak bermotor melalui E-samdes selalu mengutamakan kualitas pelayanan yang cepat dan mudah.....	73
Tabel 4. 23 Pertanyaan 2 Elektronik samsat desa menekankan biaya yang terjangkau dan tanpa adanya perantara dari oknum yang tidak bertanggung jawab.....	74
Tabel 4. 24 Pertanyaan 3 Elektronik samsat Desa memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ada di desa wates dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor .....	75
Tabel 4. 25 Pertanyaan 4 Masyarakat merasa nyaman dan aman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Esamdes .....	76
Tabel 4. 26 Pertanyaan 5 E-Samdes menjadi alternatif yang di perlukan oleh masyarakat di Desa Wates dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.....	77



Tabel 4. 27 Pertanyaan 6 Sosialisasi mengenai layanan E-Samdes sudah di lakukan dengan baik, sehingga masyarakat paham dengan sistem yang ada di dalam E-Samdes. .....	79
Tabel 4. 28 Pertanyaan 7 Informasi terkait sistem pembayaran kendaraan bermotor di E-Samdes mudah di akses dan di pahami.....	80
Tabel 4. 29 Pertanyaan 8 Karyawan yang ada di E-Samdes selalu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.....	81
Tabel 4. 30 Pertanyaan 9 Karyawan yang ada di E-Samdes selalu memberikan senyum dan sapa dengan pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman.....	82
Tabel 4. 32 Distribusi Frekuensi Variabel Inovasi Pelayanan (X).....	83
Tabel 4. 33 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	87
Tabel 4. 34 Tabel Uji Normalitas Data dengan Uji Kolmogorov Smirnov variabel Inovasi Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. ....	91
Tabel 4. 35 Tabel. Analisis Korelasi dan Regresi Inovasi Pelayanan E-SAMDES dengan Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Wates Tahun 2022. ....	92

## DAFTAR SINGKATAN

Bapenda	Badan Pendapatan Daerah
BBNKB	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
BUMDES	Badan Usaha Milik Desa
E-SAMDES	Elektronik Samsat Desa
KATYANMAS	Kerjasama Antara Pemda, Komando Daerah Kepolisian, dan Aparat Depkeu dalam rangka Peningkatan Pelayanan Masyarakat
KEPMENPAN	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
No	Nomor
PAD	Pendapatan Asli Daerah
PDRB	Produk Domestik Regional Bruto
PKB	Pajak Kendaraan Bermotor
Rp	Rupiah
SAMSAT	Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap
SWDKLLJ	Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
TI	Teknologi Informasi
UU	Undang-Undang

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Fenomena pelayanan publik selalu menarik untuk dibahas. Keperluan akan pelayanan publik menjadi salah satu hal yang sangat penting saat ini dan menjadi perhatian utama baik pemerintah pusat maupun daerah., setelah diundangkannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik . Adanya undang-undang ini juga memperumit kebutuhan pelayanan masyarakat dan menuntut kesediaan pemerintah untuk memberikan pelayanan.. (Putri & Pambudi, 2018). Sebagai bagian dari cara meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban melakukan perubahan ke arah yang lebih baik. Kinerja pelayanan dapat ditingkatkan melalui terobosan inovasi dalam pelayanan publik. Menurut (Nova & Hikmah, 2022). Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memperhatikan kepuasan masyarakat yang merupakan ukuran kinerja pelayanan publik. Perlunya inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan mencerminkan pendapat Khairul Muluk (2008:43) yaitu: Inovasi sektor publik diperlukan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan alternatif publik dan menghasilkan modalitas layanan yang berbeda. Inovasi mencakup segala bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Formalitas birokrasi saja tidak cukup, inovasi dapat terjadi dalam setiap aspek atau dimensi organisasi. Sementara reformasi birokrasi memiliki standar kebijakan dan formalitas yang cenderung kaku di setiap sektor,

Inovasi memberi keleluasaan kepada lembaga untuk melakukan perbaikan sesuai ide kreatifnya masing-masing.. Saat reformasi birokrasi hanya berlangsung di dalam otoritas tertentu, inovasi membutuhkan replikasi inovasi ke berbagai otoritas lainnya. Berdasarkan pengamatan tersebut, inovasi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan dampak sosial. Secara khusus dapat digunakan untuk mengatasi pedoman sebelumnya yang telah menunjukkan hasil yang tidak memuaskan. Inovasi pelayanan publik juga memberikan layanan penting dan alternatif untuk meningkatkan kualitas pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tuntutan publik agar pemerintah mengutamakan pelayanan yang baik adalah hal yang wajar dan pemerintah perlu meresponnya dengan mengubah kebijakan untuk mengutamakan pelayanan yang baik. Tuntutan kuat akan pemerintahan yang baik berasal dari meningkatnya tingkat pendidikan dan pengetahuan yang terkait dengan revolusi industri. 4.0 dan masyarakat berhak mendapatkan kepuasan melalui layanan ini.

Organisasi sektor publik menggunakan inovasi pelayanan publik untuk mendorong penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan tata kelola yang baik. Konsep good governance berawal dari ketidakpuasan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai penyelenggara urusan publik. (Maryam, 2016). Pelayanan publik di Indonesia dinilai kurang memadai oleh sebagian kalangan dan masyarakat umum. (Styareni dan Fanida, 2021). Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas penyelenggaraan urusan publik agar tidak mengarah pada tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik saat ini. reformasi atau reformasi birokrasi (Hadi, 2020). Berdasarkan Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 Inovasi pelayanan publik adalah pelayanan yang berisi gagasan-gagasan kreatif orisinal atau adaptasi modifikasi yang secara langsung atau tidak langsung dapat membawa makna atau manfaat bagi

masyarakat. Inovasi pelayanan publik harus dapat menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta internet untuk mengoptimalkan efisiensi dan efektifitas pelayanan serta memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang modern. (Febrianti & Fanida, 2019). Termasuk dalam pelayanan membayar pajak, dimana persyaratan kinerja pelayanan yang baik sangat tinggi.

Hampir semua negara mengakui bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan pemerintah. Sedangkan menurut Rochmat Soemitro (2016:3) Pajak adalah kontribusi yang dibuat oleh warga negara ke kas publik berdasarkan undang-undang wajib, tidak memiliki manfaat langsung yang dapat dikenali, dan berfungsi untuk menyelesaikan pengeluaran publik. Seperti yang disebutkan oleh (Kasus et al., 2019) Ketika datang ke pemungutan pajak, pemerintah mengikuti kriteria otoritas yang mengumpulkan pajak. Jika pemerintah pusat mengendalikan pajak, maka dalam hal ini kita berbicara tentang pajak pusat. Sebaliknya, bila dipungut oleh pemerintah daerah, golongan pajak ini dikenal dengan nama pajak daerah. Peran pajak daerah sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan dalam mendukung pembangunan daerah. UU Perpajakan Daerah adalah UU No. 8. Tahun 2009. Secara hukum, pajak negara ia membagi menjadi lima kategori.:

1. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
2. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
4. Pajak Air Permukaan
5. Pajak Rokok Penghasilan

Salah satu tujuan nasional Indonesia adalah memperjuangkan pembangunan nasional di sebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut menetapkan bahwa setiap daerah memiliki kekuasaan, tugas dan hak untuk mengelola wilayahnya sendiri, yang dikenal dengan otonomi daerah. Elemen kunci dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi keuangan untuk memastikan bahwa pemerintah daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat. Era otonomi ini membuat pemerintah daerah lebih banyak mengeksplorasi pilihan lokal, terutama di bidang perpajakan.. Penerimaan pajak per Agustus 58,1% dan output Rp 1,171 triliun padahal target anggaran pemerintah (sesuai Perpres No. 98 Tahun 2022) Rp 1,485 triliun, data tersebut di peroleh langsung dari laman resmi Kementrian Keuangan. Pemungutan pajak kendaraan merupakan pajak kekayaan daerah. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang perseorangan atau badan hukum yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.. (Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, 2022).

Kabupaten Lampung Tengah masih belum maksimal dari sisi pendapatan daerah. Atas dasar harga konstan, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Lampung Tengah tahun 2019 sebesar Rp 47,348 miliar. Dan apabila dibandingkan pada tahun 2020 sebesar Rp 47,837 miliar, meningkat dari tahun 2019 ke tahun 2020 sebesar Rp 489 juta. Akan tetapi penerimaan pajak bermotor tahun 2020 hanya sebesar Rp21.545.908.975 dari target yang ditetapkan pemerintah Kabupaten Lampung Tengah yaitu sebesar Rp27.000.000.000,00. Dan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 hanya sebesar Rp22.734.751.034,00 dibandingkan dengan target yang ditetapkan Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah sebesar Rp27.000.000.000,00. (Sumber: Laporan Keuangan Kabupaten Lampung Tengah Tahun

2021). Melihat data tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan daerah Kabupaten Lampung Tengah belum maksimal terutama dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah bekerjasama dengan Samsat Kabupaten Lampung Tengah untuk terus berupaya memaksimalkan penerimaan daerah dari sektor pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Secara teknis, instansi yang bertanggung jawab membayar pajak kendaraan bermotor adalah kantor Sistem Administrasi Manunggal (SAMSAT) dalam satu atap. Pendirian SAMSAT berdasarkan Surat Keputusan Bersama No. KEP/13/XII/1976 Menhankam/Pangad, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri, yang dalam rangka pemerintah daerah, komando kepolisian setempat dan struktur Kementerian Keuangan. penguatan kerjasama antara Peningkatan Pelayanan Masyarakat (KAYANMAS) dalam melayani masyarakat untuk memenuhi kewajibannya di bidang STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Kendaraan (BBN-KB) dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sumbangan Wajib Jalan Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ). Secara umum SAMSAT ditetapkan agar Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dapat mengadakan perjanjian pelayanan yang memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan, kejelasan, kepastian dan pelayanan yang unggul/terbaik secara inheren. (Sari, Probowulan, & Aspirandi, 2020). Sebagai pembayar pajak, pemerintah kota menjadi semakin sadar akan hak dan kewajibannya. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi penyedia layanan, ketiga unsur mitra layanannya yang berkantor di kantor SAMSAT. Pelayanan yang cepat, tepat dan transparan merupakan tuntutan masyarakat, terkait langsung dengan peningkatan pendapatan daerah dan kini menjadi prioritas pemerintah daerah. (Pelayanan, Daerah, & Retribusi, 2016).

Kebutuhan dan kepentingan masyarakat harus didahulukan dalam pemerintahan manapun. Pelayanan publik memegang peranan penting dalam pemerintahan karena melayani kepentingan masyarakat luas. Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Meningkatkan pelayanan publik yang dijalankan pemerintah, termasuk melalui program-program inovatif yang berfokus pada kepuasan pengguna layanan. PerMenPan No 30 Tahun 2014 Mengenai inovasi pelayanan publik, yang disebut inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan yang melibatkan penemuan-penemuan baru yang berbeda dan/atau berbeda dari yang sudah ada. Memberitahukan. Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh satu entitas dan diadopsi oleh entitas lain.. (Everett M Rogers dalam Suwarno: 2014) Inovasi merupakan aktivitas yang mencakup seluruh proses menciptakan dan menawarkan layanan atau barang yang lebih baru, lebih baik, atau lebih murah daripada yang tersedia sebelumnya.. Menurut (Hingis & Oktariyanda, 2021) Inovasi bukan hanya tentang mengimplementasikan sesuatu yang baru, tetapi tentang mengembangkan sesuatu yang baru, mengimplementasikannya dalam suatu organisasi, dan membuatnya diterima oleh masyarakat.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa dan Transmigrasi dalam melakukan inovasi baru khususnya yaitu program Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) Ditujukan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat/wajib pajak dan memenuhi kebutuhan penagihan masyarakat/wajib pajak Kendaraan Bermotor Pajak (PKB) dan Iuran Dana Kecelakaan Wajib Lalu Lintas Jalan, serta berbagai tagihan lainnya dengan memanfaatkan optimalisasi penggunaan Teknologi Informasi (TI), Hal ini diharapkan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan desa serta meningkatkan keistimewaan dan pertumbuhan desa. E-Samdes



merupakan Samsat desa digital yang memudahkan masyarakat untuk membayar pajaknya dalam bentuk media web, sehingga memudahkan pusat retribusi pajak di desa-desa terpencil. Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) hadir di Lampung, hal ini diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan melalui desanya..

Di Kabupaten Lampung Tengah tepatnya di Desa Wates, Kecamatan Bumi Ratu Nuban, merupakan salah satu desa yang hak masuk untuk membayar pajak kendaraan cukup jauh. Oleh karena itu E-SAMDES dapat menjadi jawaban bagi jaringan di sekitarnya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun E-Samdes dibuat sesuai dengan dasar hukum ketentuan perundang-undangan berikut ini:

1. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 berkaitan dengan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang;
2. Keputusan Gubernur Lampung Nomor : G/158/VI.03/HK/2021 tanggal 9 Maret 2021 membahas Pembentukan Tim Pembina Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tingkat Provinsi Lampung;
3. Persetujuan Pemerintah Provinsi Lampung dengan Kepolisian Daerah Lampung Nomor : G/507/III.18/HK/2011, Nomor : B/2165/VII/2011 berkaitan dengan adanya penyempurnaan dan peningkatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (BBN-KB) serta persetujuan Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Lampung dengan Dinas Pendapatan Provinsi Lampung dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Lampung Nomor : B/2166/VII/2011, Nomor : 119/0623/III.18/06/2011, Nomor : SKEP/01/2011 terkait Teknis Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(SAMSAT) serta Operasi Bersama Pemeriksaan Administrasi Kendaraan Bermotor di Provinsi Lampung.

Di sisi lain, E-Samdes selain meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperluas cakupan asuransi bagi Jasa Raharja, juga akan meningkatkan literasi digital masyarakat pedesaan, mengurangi beban tunggakan pajak jalan dan kewajiban asuran Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Lampung Tengah telah menemukan jutaan kendaraan yang tidak terdaftar atau membayar pajak tahunan. (Sumber : Laman resmi Bapenda Kabupaten Lampung Tengah). Pada 2021, jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Lampung mencapai triliunan rupiah. Untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan dan mempermudah wajib pajak dalam membayar pajaknya, pemerintah daerah, kelurahan, dinas imigrasi, dan instansi terkait di provinsi Lampung, memperkenalkan sistem baru dalam membayar pajak yaitu Elektronik Samsat Desa. Layanan e-Samdes merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diproses melalui BUMDes yang telah ditetapkan.

Dalam penerapan E-Samdes, yang mana bekerja sama dengan Bank Lampung melalui BUMDes memiliki lima keunggulan: Pertama, kemudahan prosedur akses dan pemeliharaan. Yang kedua penyelesaian layanan yang cepat, yang ketiga kualitas, kualitas melalui penggunaan teknologi informasi dan teknologi elektronik. Keempat, proses dan produk layanan yang aman dan sesuai hukum. Kelima, Anda tidak perlu antre atau hadir di kantor Samsat sehingga menghemat banyak waktu.. Pelaksanaan program E-Samdes sendiri baru dimulai pada 7 September 2021 di Desa Wates, Kecamatan Bumi Ratu Nuban, Kabupaten Lampung Tengah, sedang dilakukan persiapan tahap pelaksanaan di seluruh wilayah Lampung terkait pembayaran pajak. Dengan adanya E-Samdes ini di harapkan dapat meningkatkan

kualitas pelayanan khususnya pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Lampung Tengah.

Peluncuran pertama program Samsat Elektronik Desa berlangsung pada bulan September di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah. Pada bulan September dari tanggal 9 September sampai dengan 30 September 2021, berdasarkan data pembayaran yang diberikan dalam daftar pajak kendaraan bermotor, 27 orang berpartisipasi dalam pembayaran dan menyelesaikan PKB. Dari total pembayaran untuk bulan September sebanyak Rp. 5.282.500 . Berdasarkan data pembayaran yang tercantum dalam daftar kepesertaan masyarakat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor pada bulan Oktober dari tanggal 10 Oktober sampai dengan 29 Oktober 2021, sebanyak 55 orang telah mengikuti pembayaran tersebut, dan seluruh pembayaran PKB berhasil dikumpulkan. Rp 15.121.592 . Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan E-Samdes di Desa Wates di Kecamatan Bumi Ratu Nuban pada Oktober meningkat dari bulan sebelumnya. Berdasarkan data pembayaran yang tercantum dalam daftar PKB di E-Samdes, sebanyak 77 orang telah berpartisipasi dalam pembayaran pajak kendaraan kepada masyarakat sejak 1 November hingga 30 November, dengan total pembayaran PKB hingga akhir November mencapai Rp. 31.108.819. Pembayaran pajak kendaraan melalui E-Samdes Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban terus meningkat di setiap bulannya. (Sumber: Wawancara dengan karyawan E-SAMDES). Melihat data tersebut, E-Samdes memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan.

Realitas empiris menunjukkan bahwa menuntut hak masyarakat atas kualitas layanan dan mewajibkan pemerintah untuk memenuhi harapan masyarakat untuk meningkatkan kualitas

layanan tidak berjalan seperti yang diharapkan. Masih banyak permasalahan kualitas pelayanan khususnya di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Bagaimana kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah daerah mempengaruhi kepuasan pemerintah daerah dengan kepatuhan pajak kendaraan, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi “Pengaruh Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES) terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah.”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Elektronik Samsat Desa (E-SAMDES) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah yang ada , maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan Elektronik Samsat Desa (E-Samdes) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban Kabupaten Lampung Tengah.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat atau keuntungan dari segi manfaat hasil penelitian, adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori dan analisis untuk keperluan penelitian dan akademis di masa mendatang..

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Adapun penelitian ini memberikan manfaat praktis, sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi penulis atau peneliti ialah untuk menambah pengetahuan khususnya ilmu administrasi dan administrasi publik dalam kaitannya dengan masalah Pengaruh Layanan Elektronik Samsat Desa Dalam Meningkatkan Kualitas pelayanan pembayaran pajak bermotor di Kabupaten Lampung Tengah.
- b. Sebagai kritik dan juga saran untuk pemerintah Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban agar kedepannya dapat terus memberikan pelayanan yang baik, khususnya dalam melayani pembayaran pajak bermotor. Sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat yang ada di Desa Wates Kecamatan Bumi Ratu Nuban.

## DAFTAR PUSTAKA

- Febrianti & Fanida. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik ( Sipandaunik ) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, (106). Diambil dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45985%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/45985/38887>
- Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, B. S. (2022). implementasi Inovasi Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 11(1), 98–103.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Hingis, L. R., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 253–268. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p253-268>
- Ilham, I., & Tua, H. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. *Jom Fisip*, 3(2), 1–20.
- Irfan, M. A. (2019). Hubungan Antara Kepemimpinan Walikota dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Korelasi pada Pelayanan Umum di Disdukcapil Kota Palembang). (2005).
- Jurnal, J., Mea, I., Laetitia, S. I., Alexandrina, E., Ardianto, S. F., & Komunikasi, I. (2021). *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi )*. 5(1), 1699–1721.
- Kasus, S., Kantor, P., Pendapatan, U., Gowa, W., Untuk, D., Salah, M., ... Pada, P. (2019).

Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa Karya Tulis Ilmiah.

Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kantor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>

Pelayanan, U., Daerah, P., & Retribusi, D. A. N. (2016). Universitas Mataram September 2016 September 2016. (September), 1–14.

Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>

Sari, D. B. N., Probowulan, D., & Aspirandi, R. M. (2020). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember. *Jurnal Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Jember*, 1(1), 1–9. Diambil dari <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/20056%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/20056/4/lampiran.pdf>

Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>

Untuk, D., & Tugas-tugas, M. (2022). Implementasi Program Elektronik Skripsi Program Studi : Pemikiran Politik Islam ( Studi Kasus Kecamatan Bumi Ratu Nuban Skripsi Program Studi : Pemikiran Politik Islam.

- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. Diambil dari <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>
- Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(2016), 68–89. Diambil dari <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345%0Ahttps://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345/759>
- Febrianti & Fanida. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis Nik ( SIPANDAUNIK ) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, (106). Diambil dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45985%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/45985/38887>
- Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, B. S. (2022). implementasi Inovasi Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 11(1), 98–103.
- Hidayat, W. (2022). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Tangerang Live Di Kota Tangerang. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 48–57. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.65>
- Hingis, L. R., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. *Publika*, 253–268. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p253-268>
- Ilham, I., & Tua, H. (2016). Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. *Jom Fisip*, 3(2), 1–20.



- Irfan, M. A. (2019). *Hubungan Antara Kepemimpinan Walikota dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Korelasi pada Pelayanan Umum di Disdukcapil Kota Palembang)*. (2005).
- Jurnal, J., Mea, I., Laetitia, S. I., Alexandrina, E., Ardianto, S. F., & Komunikasi, I. (2021). *JIMEA / Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi )*. 5(1), 1699–1721.
- Kasus, S., Kantor, P., Pendapatan, U., Gowa, W., Untuk, D., Salah, M., ... Pada, P. (2019). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gowa Karya Tulis Ilmiah.
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada kntor Kecamatan Belakang Padang Di Kota Batam. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>
- Pelayanan, U., Daerah, P., & Retribusi, D. A. N. (2016). *Universitas Mataram September 2016 September 2016*. (September), 1–14.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Melalui Egovernment Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Natapraja*, 6(1), 69. <https://doi.org/10.21831/jnp.v6i1.20740>
- Sari, D. B. N., Probowulan, D., & Aspirandi, R. M. (2020). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling Dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kabupaten Jember. *Jurnal Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Jember*, 1(1), 1–9. Diambil dari <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/20056%0Ahttp://repository.unissula.ac.id/20056/4/lampiran.pdf>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*,

3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14. <https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>

Untuk, D., & Tugas-tugas, M. (2022). *Implementasi Program Elektronik Skripsi Program Studi : Pemikiran Politik Islam ( Studi Kasus Kecamatan Bumi Ratu Nuban Skripsi Program Studi : Pemikiran Politik Islam.*

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(Nomor 01), 20. Diambil dari <https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemerintah Daerah dan Implikasinya pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, XII(2016), 68–89. Diambil dari <https://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345%0Ahttps://ejournal-new.ipdn.ac.id/JAPD/article/view/1345/759>