

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
MENGUNAKAN APLIKASI E-DEMPO
DI SAMSAT I KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

AISYAH INDAH PUTRI

NIM. 07011382025234

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
MENGUNAKAN APLIKASI E-DEMPO
DI SAMSAT I KOTA PALEMBANG

USULAN PENELITIAN

Diajukan Oleh:

AISYAH INDAH PUTRI

07011382025234

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 16 November 2023

Pembimbing

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

NIP. 196911101994011001



Mengetahui,

Ketua Jurusan



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

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
MENGUNAKAN APLIKASI E-DEMPO
DI SAMSATI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

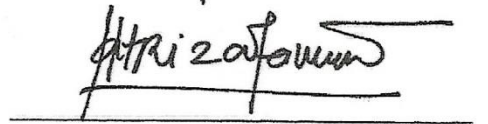
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 20 Desember 2023
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

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



Dra. Katriza Imaniah, M.Si
NIP. 196810221997022001



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



Palembang, Januari 2024
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si

NIP. 196601221990031004

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Indah Putri
NIM : 07011382025234
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya sendiri dan saya 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 ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

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

Yang membuat pernyataan

Palembang, 3 Januari 2024



Aisyah Indah Putri

NIM. 07011382025234

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al- Baqarah: 286)

Atas berkat Allah Yang Maha Esa, Sripsi ini

Saya Persembahkan Kepada:

- 1. Kedua Orang Tua, Alm. Papa dan Mama**
- 2. Keluarga Besar**
- 3. Teman Sperjuangan Mahasiswa Adminiatrasi
Publik 2020**
- 4. Sahabat-sahabat terbaik saya**
- 5. Almamater kebanggan dan tercinta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Upaya yang dilakukan SAMSAT I Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan Aplikasi berbasis *online* yaitu E-Dempo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Metode penelitian Dekriptif Kualitatif serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait. Mengacu pada Teori Parasuraman *et.al* (2005) diuji menggunakan 7 (dimensi) Kualitas Pelayanan Elektronik yakni : Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, Privasi, Ketanggapan, Kompensasi, dan Kontak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan menggunakan Aplikasi E-Dempo diuji menggunakan dimensi aplikasi E-Dempo secara signifikan meningkatkan proses pelayanan, mempercepat pemrosesan data, dan mengurangi potensi kesalahan manusia. Selain itu, aplikasi E-SAMSAT memberikan kemudahan akses bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak secara *online*, meningkatkan transparansi, dan memberikan informasi yang lebih akurat. Penelitian ini memberikan kontribusi positif terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor di SAMSAT I Kota Palembang. Sebagai rekomendasi, pengembangan lebih lanjut pada aplikasi E-Dempo diharapkan dapat melibatkan partisipasi aktif wajib pajak dan pemangku kepentingan terkait untuk memastikan kesinambungan dan keberlanjutan penggunaan teknologi ini dalam jangka panjang.

Kata Kunci : Aplikasi E-Dempo, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor.

Pembimbing

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

NIP. 196911101994011001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik

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

ABSTRACT

This research aims to find out how the efforts made by SAMSAT I Palembang City to improve service quality using online-based applications, namely E-Dempo. This research was conducted using Descriptive Qualitative research methods and data collection through observation, interviews, and analysis of related documents. Referring to the Theory of Parasuraman et.al (2005) tested using 7 (dimensions) of Electronic Service Quality namely: Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, Responsiveness, Compensation, and Contact. The results showed that the efforts that have been made to improve Service Quality using the E-Dempo Application were tested using the dimensions of the E-Dempo application significantly improve the service process, speed up data processing, and reduce the potential for human error. In addition, this application provides easy access for taxpayers to make tax payments online, increases transparency, and provides more accurate information. This research provides a positive contribution to Motor Vehicle Tax Services at SAMSAT I Palembang City. As a recommendation, further development

Keyword : E-Dempo Application, Motor Vehicle Tax, Service Quality.

Pembimbing

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

NIP. 196911101994011001



Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



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

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmad, Nikmat, Taufiq dan Hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul : **“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang”**, dapat diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh derajat S-1 pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Penelitian Skripsi, baik yang berupa materil maupun moril sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan. Berikut adalah pihak-pihak yang telah membantu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua, Alm. Papa H.Herodica, S.Sos., M.Si dan Mama tercinta Hj. Danilah, yang sangat berjasa di dalam setiap kehidupan Penulis, yang memberikan dukungan dan Do'a dalam setiap Langkah yang akan penulis ambil sehingga penulis sampai di titik ini.
2. Keluarga Besar H. Suherman Maksam yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M., LL.D. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Kepala Jurusan Administrasi Publik sekaligus Pembimbing Skripsi.
8. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.

9. Seluruh Pengajar/Dosen, Staf Administrasi dan Staf Unit Pelayanan Administrasi Publik
10. Bapak Firnaz Lustian, S.H., M.H. selaku Kepala UPTB SAMSAT I Kota Palembang
11. Bapak Ardianzah, S.E., M.M. selaku Kasi Penetapan, Pembukuan, dan Pelaporan
12. Ibu Hj. Eda Namayanti, S.Sos., M.Si. selaku Kasub Bagian Tata Usaha
13. Seluruh Operator Aplikasi E-Dempo, Tim IT, dan Para staf UPTB SAMSAT I kota Palembang.
14. Masyarakat atau Wajib Pajak di UPTB SAMSAT I Kota Palembang Prov. Sumatera Selatan.
15. Kepada Wisnu Bhirawa Yudhoyono yang telah banyak membantu dan menemani dalam setiap proses.
16. Kepada sahabat terkasih Miah, Safera, dan Icaa yang selalu ada. Dan Kepada seluruh Teman Seperjuangan Administrasi Publik terkhusus "Sleyyy Oleyy".
17. Kepada Ekik, dan Cumil kucing kesayangan.
18. Dan, tentunya kepada diri sendiri, terima kasih karena telah kuat, terima kasih karena ingin berjuang, terima kasih untuk semua yang telah dilakukan, dan akan selalu berterima kasih kepada diri sendiri sampai kapanpun.

Semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari, skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak sekali kekurangannya yang disebabkan oleh segala keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu dengan rendah hati penulis mengharapkan saran, usulan, dan kritik demi perbaikan skripsi ini agar bermanfaat bagi kita semua. Semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua, aamiin.

Palembang, 20 Desember 2023



Aisyah Indah Putri

NIM. 07011382025234

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis	10
1.4.2. Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan Publik	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik Elektronik	15
2.1.3. Pelayanan Publik	19
2.1.4. Teori kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini	23
2.1.5. E-Samsat	24
2.2. Kerangka Teori	29
2.3. Penelitian Terdahulu	31
2.4. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38

3.1.	Desain Penelitian.....	38
3.2.	Definisi Konsep.....	38
3.3.	Fokus Penelitian.....	39
3.4.	Unit Analisis.....	40
3.5.	Informan Penelitian.....	41
3.5.1.	Kriteria Informan	41
3.5.2.	<i>Key Informant</i>	41
3.6.	Sumber Data.....	42
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	43
3.8.	Teknik Keabsahan Data.....	45
3.9.	Teknik Analisis Data	47
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1	Deskripsi UPTB SAMSAT Kota Palembang.....	50
4.2.	Deskripsi Informan Penelitian	58
4.3.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.3.1.	Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor ..	59
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran.....	85
	DAFTAR PUSTAKA.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Penggunaan Aplikasi E-Dempo	5
Tabel 1. 2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Selatan	6
Tabel 1. 3. Pembayaran Pajak Secara Langsung dan Aplikasi E-Dempo	7
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1. Fokus Penelitian	39
Tabel 4. 1. Deskripsi Informan Penelitian.....	59
Tabel 4. 2. Matriks Pembahasan	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Tampilan Layanan Aplikasi E-Dempo	3
Gambar 2. 1. Tampilan Aplikasi E-Dempo	25
Gambar 2. 2. Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3. 1. Proses Analisis Data Menggunakan Model dari Miles <i>et al.</i> (2014)48	
Gambar 4. 1. Kantor UPTB SAMSAT Kota Palembang I.....	50
Gambar 4. 2. Lokasi UPTB SAMSAT Kota Palembang I	54
Gambar 4. 3. Struktur Organisasi UPTB SAMSAT I Kota Palembang.....	58
Gambar 4. 4. Panduan Penggunaan Aplikasi E-Dempo.....	63
Gambar 4. 5. Layanan Informasi Pembayaran Pajak.....	66
Gambar 4. 6. Perjanjian Kerjasama Batas Pelayanan E-Dempo.....	68
Gambar 4. 7. Perjanjian Kerjasama Kerahasiaan Data Pengguna	70
Gambar 4. 8. Perjanjian Kerjasama Tanggung Jawab/Kompensasi.....	75
Gambar 4. 9. Layanan Pengaduan Aplikasi E-Dempo.....	77

DAFTAR SINGKATAN

ATM	: <i>Automatic Teller Machine</i>
BAPENDA	: Badan Pendapatan Daerah
E-DEMPO	: Elektronik Dempo
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
NRKB	: Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
PAD	: Pendapatan Asli Daerah
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
SDM	: Sumber Daya Manusia
SKPD	: Surat Ketetapan Pajak Daerah
SOP	: Standar Operasional Pelayanan
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas
TBPKP	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran
UPT	: Unsur Pelaksana Teknis
UPTB	: Unit Pelaksana Teknis Badan
WIB	: Waktu Indonesia bagian Barat
WPKB	: Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik berdasarkan sudut pandang yang sederhana merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada Masyarakat. Adapun beberapa pelayanan pada masyarakat seperti jasa, barang, serta pelayanan administratif. Pelayanan publik dalam hal ini diselenggarakan oleh negara, korporasi, lembaga pemerintahan yang dibentuk sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan. Undang-undang Republik Indonesia Pelayanan publik No 25 tahun 2009 "bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hendaknya pemerintah sebagai pelayan publik dalam memberikan pelayanan sebaiknya efisien dan tepat sasaran.

Efisiensi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas birokrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik serta meningkatkan rasa ketertarikan masyarakat dalam melakukan hak dan kewajiban pajak. Dalam melakukan pelayanan, SAMSAT harus melakukannya sesuai dengan undang-undang atau ketentuan berlaku. Selain itu, sumber daya manusia juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika sumber daya manusianya sudah memadai, maka tidak menutup kemungkinan terciptanya inovasi dalam pelayanan. Oleh sebab itu, penelitian ini berusaha memberi kajian mengenai

inovasi pelayanan publik menggunakan Aplikasi E-Dempo dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

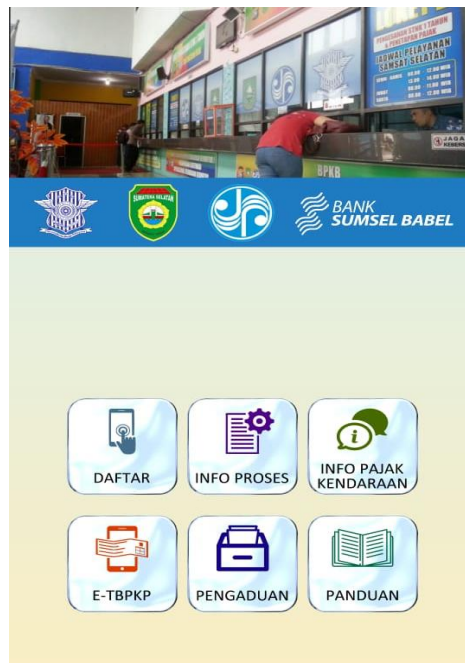
Menurut Dewi & Laksmi (2019:58) menyatakan bahwa Untuk menumbuhkan kebahagiaan dan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh pemerintah, kualitas layanan merupakan komponen penting dari efisiensi, kenyamanan, dan kinerja pemerintah. Hal ini merupakan hal yang umum terjadi di semua Kantor Pelayanan Pajak yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada klien mereka. Tingkat penggunaan e-Dempo SAMSAT Sumatera Selatan dipengaruhi oleh kepuasan. Fitur-fitur sistem informasi, seperti kualitas tinggi dari sistem e-Dempo SAMSAT Sumatera Selatan dan kualitas tinggi dari informasi yang dihasilkannya, termasuk penghematan waktu dan biaya, dapat mengarah pada kepuasan wajib pajak.

Berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, diperlukannya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada Wajib Pajak dalam upaya menaikkan minat masyarakat untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam menunjang keuangan negara Republik Indonesia.

Surat Keputusan Perjanjian Kerjasama Nomor 43/BP/UM/2019 antara Direktorat Lalu Lintas Polda Sumatera Selatan, Badan Pendapatan Daerah, PT. Jasa Raharja Cab. Sumatera Selatan, dan PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, Pada tanggal 11 Juni 2019 tentang Pengembangan dan Pemanfaatan Aplikasi Layanan Elektronik SAMSAT Online Regional Untuk Pelayanan di Wilayah Administrasi/ Hukum Provinsi

Sumatera Selatan, menyatakan perjanjian Kerjasama dalam rangka menyelenggarakan Layanan Berbasis Aplikasi E-Dempo dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis Online.

Gambar 1. 1. Tampilan Layanan Aplikasi E-Dempo



Sumber. Aplikasi E-Dempo

Aplikasi E-Dempo mempunyai 6 jenis pelayanan dimulai dari Daftar untuk masyarakat yang belum melakukan pendaftaran pada aplikasi E-DEMPO, selanjutnya ada Info Proses untuk mengetahui progress dari proses pembayaran pajak yang telah dilakukan, lalu layanan Info Pajak Kendaraan untuk masyarakat mengetahui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari kendaraan roda dua maupun roda empat dengan cara memasukkan Nomor Polisi dari kendaraan tersebut. E-TBPKP adalah Elektronik Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran yang dimana jika telah melakukan proses pembayaran pajak maka bukti Pembayaran akan terbit di E-TBPKP, selanjutnya ada layanan Pengaduan jika wajib pajak terdapat hambatan atau proses pembayaran

yang gagal proses bisa langsung melakukan oengaduan pada layanan tersebut, lalu yang terakhir ada Panduan untuk masyarakat yang belum paham atau terdapat kendala dalam melakukan pembayaran pajak.

Berdasarkan pada Surat Keputusan Perjanjian Kerjasama Nomor 43/BP/UM/2019 Pasal 5 tentang Standar Waktu Pelayanan (*Cut Off Time*) sebagai berikut:

- 1) Jam kerja pelayanan transaksi Layanan SAMSAT Online Regional ditentukan 24 jam;
- 2) *Cut Off Time* pelayanan SAMSAT Online Regional sebagai berikut:
 - a. dari pukul 00.01 s.d. 14.00 WIB, dan
 - b. dari pukul 14.01 s.d. 24.00 WIB.
- 3) *Cut Off Time* pelayanan SAMSAT Online Regional pada pukul 24.00 WIB;
- 4) WPKB dapat melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ secara manual ke kantor Bersama SAMSAT asal untuk transaksi pembayaran pada 2 (dua) hari kerja terakhir di bulan Desember, pada saat Layanan SAMSAT Online tidak dapat digunakan..

Tim Pembina SAMSAT Sumatera Selatan mengembangkan aplikasi E-Dempo untuk memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan melakukan pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh Indonesia. E-Dempo merupakan layanan berbasis aplikasi yang bekerjasama dengan Dirlantas Polda Sumsel, PT. Jasa Raharja Cab. Sumsel dan Bank Sumsel Babel. Latar Belakang Inovasi ini untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Sumatera Selatan membayar pajak

kendaraan bermotor dan diharapkan seluruh lapisan masyarakat dapat menggunakan aplikasi online ini, sehingga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.

Tabel 1. 1. Data Penggunaan Aplikasi E-Dempo

Tahun	Bulan						Total
	Jan-Feb	Mar-Apr	Mei-Jun	Jul-Agus	Sept-Okt	Nov-Des	
2021	318	320	100	509	484	413	2.144
2022	597	572	569	498	590	476	3.302
2023	667	681	583	649	432	-	3.012

Sumber Data. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Prov.Sumsel

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas mengenai Data Pengguna Aplikasi E-Dempo melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Palembang dari tahun 2021-2022 mengalami peningkatan jumlah pengguna melakukan pembayaran melalui Online. Pada tahun 2021 terdapat penurunan yang sangat drastis yaitu di bulan Mei-Juni hanya 100 pengguna yang melakukan pembayaran, dilanjutkan peningkatan yang cukup tinggi di bulan selanjutnya yakni sebanyak 509 pengguna, sehingga pada tahun 2021 Total pengguna sebanyak 2.144 Kendaraan Bermotor yang menggunakan Aplikasi E-Dempo. Lalu pada tahun 2022 terjadi peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebanyak 3.302 pengguna layanan Aplikasi E-Dempo. Lalu pada tahun 2023 periode Januari-September terjadi peningkatan penggunaan dari tahun sebelumnya.

Tabel 1. 2.Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Selatan

No.	Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
1.	2020	49.780
2.	2021	52.390
3.	2022	1.220.226
4.	2023	-

Data. BPS Sumatera Selatan (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas diketahui bahwa jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Selatan baik roda dua maupun roda empat pada tahun 2020 tercatat 49.780 kendaraan. Kemudian meningkat pada tahun 2021 sebesar 52.390 kendaraan. Dan meningkat kembali pada tahun 2022 sebesar 1.220.226 kendaraan. Dapat disimpulkan bahwa dari tahun ketahun terjadi peningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Selatan secara terus-menerus.

Setelah dilakukan observasi pada lokasi penelitian yakni di UPTB SAMSAT I Kota Palembang maka didapatkan maka didapatkan gejala atau fenomena yang terjadi di lokasi penelitian, yakni :

a. Kurangnya Sosialisasi peningkatan kualitas Layanan Aplikasi E-Dempo kepada masyarakat

Jumlah orang yang membayar pajak secara langung lebih banyak dari pada yang membayar melalui aplikasi E-Dempo, menurut data yang dikumpulkan dari kantor UPTB SAMSAT wilayah Palembang I. Perbedaan ini ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 3. Pembayaran Pajak Secara Langsung dan Aplikasi E-Dempo

No.	Tahun	Secara Langsung	E-Dempo
1.	2021	23.689 Orang	2.144 Orang
2.	2022	38.232 Orang	3.302 Orang
3.	2023	31.677 Orang	3.012 Orang
Total :		93.598 Orang	8.458 Orang

Sumber. hasil pengambilan Data awal di UPTB SAMSAT Palembang I

Mengacu pada Tabel 1.3 diatas, terbukti bahwa proporsi masyarakat yang membayar pajak secara langsung jauh lebih tinggi dari pada melalui pembayaran online menggunakan aplikasi E-Dempo, sebanyak 93.598 orang membayar pajak secara langsung, dibandingkan dengan 8.4458 pengguna aplikasi E-Dempo. Dapat kita simpulkan peningkatan penggunaan aplikasi E-Dempo itu terjadi pada tahun 2022 dan 2023 periode Januari-September. Jadi jika dilihat perbandingan penggunaan layanan secara langsung dan layanan Aplikasi E-Dempo adalah sebesar 93.589 : 8.458.

Berdasarkan hasil observasi wawancara kepada salah satu informan staff di kantor SAMSAT Palembang I adalah :

“...dalam mensosialisasikan aplikasi E-Dempo, SAMSAT Kota Palembang I hanya memberitahukan aplikasi E-Dempo saja sebagai salah satu cara lain untuk melakukan pembayaran pajak, hal tersebut tentunya tidak menarik minat wajib pajak karena informasi yang diberikan masih sangat minim dan kurang membuat masyarakat tertarik untuk melakukan pembayaran secara online, ditambah kepercayaan masyarakat terhadap sesuatu yang online juga masih kurang baik, selain sosialisasi yang dilakukan hanya dari mulut ke mulut SAMSAT kota Palembang I juga membuat poster atau benner yang bertuliskan mengenai aplikasi E-Dempo dengan harapan masyarakat membaca dan menyebarluaskan kepada sekitarnya atau ke media lainnya.” (Hasil Wawancara 3 November 2023 Pukul 14.25 WIB).

Berdasarkan Hasil wawancara diatas membuktikan bahwa kurangnya Upaya UPTB SAMSAT I dalam mensosialisasikan masyarakat mengenai aplikasi E-DEMPO yang hanya dilakukan dari mulut ke mulut dan dengan menggunakan spanduk atau poster untuk memberikan informasi mengenai aplikasi tersebut. Di sisi lain, SAMSAT wilayah I kota Palembang dapat menyebarkan informasi mengenai aplikasi E-SAMSAT dengan lebih baik melalui media sosial, melibatkan masyarakat secara langsung dalam sosialisasi, dan membuat pamflet yang dapat dibagikan kepada masyarakat untuk menyampaikan proses sosialisasi secara efektif. Dalam hal ini, inovasi dapat mempengaruhi masyarakat dengan ide-ide baru melalui saluran komunikasi yang efisien, sehingga memungkinkan inisiatif sosialisasi kantor SAMSAT I kota Palembang berjalan dengan efektif.

b. Keterbatasan Pengguna Aplikasi E-Dempo

Layanan berbasis aplikasi E-Dempo yang disediakan oleh UPTB SAMSAT sebagai layanan pembayaran PKB mendapatkan permasalahan lainnya yang dibuktikannya dengan hasil wawancara observasi kepada informan (masyarakat/wajib pajak) yakni:

“Saya sebenarnya ingin sekali mendapatkan kemudahan membayar pajak menggunakan Aplikasi E-DEMPO, tetapi saya tidak bisa mengakses Aplikasi tersebut, dikarenakan Aplikasi E-DEMPO tidak tersedia untuk pengguna IOS, dengan tidak tersedianya Aplikasi tersebut maka mau tidak mau saya tetap menggunakan layanan secara langsung dengan datang ke SAMSAT terdekat”. (Hasil Wawancara 4 November 2023 Pukul 09.32 WIB)

Hasil observasi wawancara bersama masyarakat/wajib pajak menjelaskan bahwa pengguna IOS tidak dapat mengakses aplikasi tersebut dikarenakan tidak tersedia pada *Appstore* hal tersebut sangat disayangkan

karena layanan E-DEMPO hanya tersedia pada jenis pengguna HandPhone (HP) Android, hal tersebut mungkin saja membuat masyarakat yang menggunakan IOS tidak bisa mengakses dan menggunakan Layanan berbasis Aplikasi tersebut.

Hasil wawancara pada lokasi penelitian SAMSAT I Kota Palembang menjelaskan betapa pentingnya penelitian ini dilakukan dikarenakan terdapat permasalahan mengenai kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan yang tersedia pada Aplikasi E-Dempo, yang mengakibatkan kualitas pelayanan aplikasi E-Dempo dianggap Kurang Memadai, serta keterbatasan Pengguna Aplikasi E-Dempo yang hanya bisa di akses pada pengguna *playstore* saja, tidak dengan pengguna IOS yang terkendala karena tidak tersedia di *Appstore*, sehingga menjadi daya Tarik penelitian ini dengan judul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang.

1.2. Perumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah di uraikan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang ?
2. Apa saja Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang?

1.3.Tujuan Penelitian

Mengacu Pada Rumusan Masalah di atas maka didapatkan Tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Mengetahui Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang.
2. Mengetahui Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I Kota Palembang.

1.4.Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diperoleh temuan dalam bidang analisis program/kebijakan serta kualitas pelayanan, khususnya kebijakan pokok pajak dan sanksi administrasi serta pengembangan teori-teori yang ada terutama teori-teori ilmu Administrasi Publik. Serta penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi referensi mengenai Upaya peningkatan kualitas pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menggunakan Aplikasi E-Dempo di SAMSAT I kota Palembang menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman *et.al* (2015) dalam Setiabudi (2018:28). Tujuh dimensi pengukuran kualitas pelayanan Elektronik yang dikemukakan oleh Parasuraman *et.al* (2015), yaitu: Efisiensi (*Effeciency*), Ketersediaan sistem (*system availability*),

Pemenuhan (*fulfillment*), Privasi/keamanan (*privacy*), Ketanggapan (*responsiveness*), Kompensasi (*compensation*), Kontak (*contact*).

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktiknya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat serta kontribusi pemikiran kepada pemerintah provinsi Sumatera Selatan khususnya Pemerintah Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya pembenahan pelaksanaan pelaksanaan program-program perpajakan serta melakukan penyempurnaan bagi upaya-upaya peningkatan pajak.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat atau wajib pajak yang dalam melakukan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kota Palembang menggunakan Aplikasi E-Dempo sebagai Inovasi Pelayanan Publik.
- c. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pembaca sebagai bahan referensi dalam penulisan karya ilmiah atau penelitian bidang yang sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Bapenda Sumatera Selatan. (2016). *Layanan E-SAMSAT*. Badan Pendapatan Daerah Sumatera Selatan.
- BPS Sumatera Selatan. (2022). *Jumlah kendaraan bermotor di provinsi sumatera selatan tahun 2020 – tahun 2022*. Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five approaches*. Sage Publication.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Dewi, I. G. A. M. R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50–61.
- Echdar, S. (2017). *Metode penelitian manajemen dan bisnis*. Ghalia Indonesia.
- Fazri, M. N. (2021). *Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Menggunakan e-SAMSAT Di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Samarinda*. Skripsi, Universitas Mulawarman. <http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/8368>
- Fitri, H. N., Muhammad, R. N., & Rosmiati, M. (2021). Analisis Kebijakan Penerapan E-SAMSAT Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.
- Gubernur Sumatera Selatan. (2023). *Peraturan Gubernur No. 6 Tahun 2023 mengenai Pemberian Keringanan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2023*. Sekretariat Daerah Sumatera Selatan.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Ibadurrahman, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintahan Lokal*, 2(1), 21–36.
- KemenPAN-RB RI. (2003). *Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. KemenPAN-RB RI.

- Kozak, D. (2018). Innovation In National E-governments. Estonia As A Role Model In The Citizen-centric Approach? *Innovation and Spatial Dynamics*, 1(1), 1–44.
- Lembaga Administrasi Negara. (2016). *Standar pelayanan publik*. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN.
- Miles, B. M., & Huberman, M. (1992). *Analisis data kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B. A., Huberman, M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. Sage Publications, Inc.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *JURNAL PABEAN: PERPAJAKAN, BISNIS, EKONOMI, AKUNTANSI, MANAJEMEN*, 3(2), 197–206. <https://doi.org/10.61141/pabean.v3i2.166>
- Pemerintah RI. (1945). *Undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945 (UUD 1945)*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2000). *Undang-undang no. 34 tahun 2000 mengenai perubahan atas undang- undang republik indonesia no. 18 tahun 1997 mengenai pajak daerah serta retribusi daerah*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2001). *Peraturan pemerintah no. 65 tahun 2001 tentang pajak daerah*. Pemerintah RI.
- Pemerintah RI. (2009a). *Undang-undang no. 16 tahun 2009 mengenai penetapan peraturan pemerintah pengganti undang-undang no. 5 tahun 2008 mengenai perubahan keempat atas undang-undang no. 6 tahun 1983 mengenai tata cara perpajakan menjadi undang-undang dan ketentuan umum*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2009b). *Undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik*. Sekretariat Negara.
- Pemerintah RI. (2014). *Undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah*. Sekretariat Negara.
- Polda Sumatera Selatan. (2019). *Surat keputusan perjanjian kerjasama nomor 43/bp/um/2019*. Polda Sumatera Selatan.
- Prabawati, T., Duadji, N., & Prihantika, I. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A). *Jurnal Administrativa*, 3(1), 37–51. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v3i1.58>
- Presiden RI. (2015). *Peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) kendaraan bermotor*. Sekretariat Kepresidenan RI.
- Rahayu, S., Rosadi, B., & Alhadahaq, M. Y. (2023). Implementasi E- Samsat Untuk Membangun Kepercayaan Dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Journal Publicuho*, 6(2), 496–506.

<https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.145>

- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mix methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi penelitian manajemen (5th ed.)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif: untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode penelitian sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Thoha, M. (2007). *Perilaku organisasi, konsep dasar dan aplikasinya*. Raja Grafindo Persada.
- Utami, R. T., & Rahayu, R. L. (2020). Perancangan Pusat Perbelanjaan Modern Pelayanan Publik di Wonogiri Jawa Tengah. *Seminar Nasional Komunitas Dan Kota Berkelanjutan*, 2(1), 668–680.
- Wijaya, H. (2019). *Analisis data kualitatif: sebuah tinjauan teori & praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yoga, A. S. (2019). *Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/22032>
- Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 1(4), 23–26.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*. free press.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5216>