

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Rahayu, Amy dan Vishnu Juwono. (2019). *Birokrasi & Government Teori, Konsep, dan Aplikasinya*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Napitupulu, Dermawan dkk. (2020). *E-Government, Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.

Indrajit, Richardus Eko dkk. (2007). *Electronic Government in Action Strategi Implementasi di Berbagai Negara*. Aptikom.

Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sidiq, Umar, dan Miftachul Choiri. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.

Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.

Jurnal :

Mandala, Edward dkk. (2022). *Analisis Penyelenggaraan Sistem Aplikasi E-Samsat Kepri Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 3(2), 759-772.

Cantika, Diva, dan Harapan Tua RFS. (2021). *Elemen Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan Di Dinas Sosial Kota Pekanbaru*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 43-52.

Anwar, Khoirul, Titik Djumiati, dan Rihandoyo. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Elektronik Government Pada Pemerintah Kabupaten Jepara*. *Journal of Public Policy And Management Review*, 2(4), 1-10.

Gumilar, Gun Gun, Dhea Desita Delistiana, dan Hanny Purnamasari. (2021). *The Elements of E-Government Success In Public Services at Bekasi Regency Using The "SP4N LAPOR"*. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 13(2), 94-104.

Nugraha, Joko Tri. (2018). *E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.

Saragih, Arfah Habib dkk. (2019). “*Reformasi Administrasi Pelayanan Publik: Studi Pada Penerapan Kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) Di Provinsi DKI Jakarta*”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12-24.

Rijali, Ahmad. 2018. *Analisis Data Kualitatif*. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81-95.

Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 204 Tahun 2014 Tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik.

Keputusan Menteri Pendayaaunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Artikel:

Badan Pendapatan Daeran Provinsi DKI Jakarta. Launching E-Pajak dan E-Samsat Meriahkan HUT DKI Jakarta Ke-489. Diakses pada 31 Maret 2022, dari <https://bapenda.jakarta.go.id/berita/launching-epajak-dan-esamsat-meriahkan-hut-dki-jakarta-ke489#:~:text=Kegiatan%20launching%20e%2Dsamsat%20akan,Jasa%20Raharja%20dan%20Bank%20DKI>.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

No.	Indikator	Kepala Pusat Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan	Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelayanan	Staff Unit Pelayanan	PJLP Unit Pelayanan	Wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur
1.	Support (Dukungan)	Apa yang melatarbelakangi hadirnya layanan E-Samsat?	Apa yang melatarbelakangi hadirnya layanan E-Samsat?			Darimana Bapak/Ibu mengetahui informasi layanan E-Samsat?
		Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?	Apakah alasan Bapak/Ibu memilih layanan E-Samsat?
			Menurut Bapak/Ibu apa sasaran dari layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu apa sasaran dari layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu apa sasaran dari layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah tepat sasarnya yaitu untuk mendekatkan pelayanan elektronik kepada masyarakat?

			Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?	
	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?		Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?	
			Menurut Bapak/Ibu, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?	
			Menurut Bapak/Ibu, bagaimana integrasi dengan instansi terkait dengan layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana integrasi dengan instansi terkait dengan layanan E-Samsat?		
	Menurut Bapak/Ibu, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?		Menurut Bapak/Ibu, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah ada sosialisasi layanan E-Samsat yang dilakukan oleh instansi terkait?

			Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Jakarta Timur kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?	Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Jakarta Timur kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?	Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Jakarta Timur kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah ada pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/Ibu mengenai E-Samsat?
			Menurut Bapak/Ibu, apakah ada permasalahan yang terjadi ketika sosialisasi layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah ada permasalahan yang terjadi Ketika sosialisasi layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah ada permasalahan yang terjadi Ketika sosialisasi layanan E-Samsat?	
		Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?	Apa prosedur dan mekanisme layanan E-Samsat mudah dipahami penggunaannya?
2.	Capacity (Kapasitas)	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?	

		Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah fasilitas prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur dalam layanan E-Samsat sudah memadai?
		Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung?	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung	Menurut Bapak/Ibu, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung	Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai yang bertugas sudah berkompeten dan cermat dalam melayani terkait layanan E-Samsat?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai yang bertugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan?
3.	Value (Nilai)	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi	Menurut Bapak/Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi

			waktu, biaya dan proses?	waktu, biaya dan proses?	waktu, biaya dan proses?	waktu, biaya dan proses?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?	Menurut Bapak/Ibu, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?	Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu dengan adanya ketentuan pengambilan pengesahan STNK tahunan tetap harus ke Kantor SAMSAT?
		Menurut Bapak/Ibu, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?
		Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam layanan E-Samsat?
		Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?	Menurut Bapak/Ibu, apa masukan untuk perbaikan layanan E-Samsat?

**LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA**

Informan Penelitian	Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan
	Bapak A.M
Hari/Tanggal	Kamis, 23 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Apa yang melatarbelakangi hadirnya layanan E-Samsat?

B : Pada awalnya dibangun layanan E-Samsat, agar wajib pajak tidak perlu repot-repot datang ke Kantor SAMSAT.

A : Menurut Bapak, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?

B : Bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan. Selain kemudahan pembayaran PKB, layanan E-Samsat lebih kepada memberikan informasi terkait ketetapan PKB.

A : Menurut Bapak, apa sasaran dari layanan E-Samsat?

B : Sasaran dari layanan E-Samsat adalah untuk memberikan kemudahkn bagi wajib pajak yang mau membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Namun terbatas ya, karena layanan E-Samsat ini merupakan produk Bank DKI , sehingga pembayaran di Bank DKI. Kemudian saat ini sudah diperluas dapat melalui JakOne Mobile dan juga beberapa bank lainnya yang bekerja sama.

A : Menurut Bapak, apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?

B : Sebenarnya kalau untuk kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat, karena E-Samsat sepenuhnya milik Bank DKI, termasuk pembuatan layanan. Kalau di Bapenda sendiri tidak ada kendala dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat.

A : Menurut Bapak, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?

B : Kalau berbicara mengenai peran pimpinan, layanan E-Samsat adalah program pimpinan gubernur, pimpinan Bapenda tentunya harus mendukung layanan E-Samsat. Dengan dukungan tersebut maka akan terus dilanjutkan ke unit bawah untuk memfokuskan layanan E-Samsat.

A : Menurut Bapak, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?

B : Karena layanan E-Samsat sendiri milik Bank DKI, tentunya yang pertama Bank DKI, Bapenda selaku SKPD yang melakukan penetapan pajak, ada polri juga, dan jasa raharja. Jadi yang menetapkan prosedur tersebut adalah Bank DKI.

A : Menurut Bapak, bagaimana integrasi dengan instansi terkait dengan layanan E-Samsat?

B : Integrasi secara sistem melalui NIK, kami *link* kan yang ada di Bapenda, kepolisian, dan Bank DKI. Jadi *link* antara NIK kendaraan tersebut dengan NIK yang terdaftar di Bank DKI. Namun untuk layanan E-Samsat ini ada *extra mile*, karena wajib pajak harus menukarkan bukti bayar mereka di Kantor SAMSAT untuk pengesahan STNK.

A : Menurut Bapak, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?

B : Upaya sosialisasi yang telah kami lakukan yaitu melalui *website*, platform seperti Instagram, Facebook, YouTube, TikTok, dan media massa lainnya.

A : Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?

B : Biasanya kita hanya menyampaikan di Kantor SAMSAT saat masyarakat wajib pajak sedang ingin melakukan pembayaran pajak. Kami tidak pernah melakukan pendekatan langsung dan kami tidak mengundang wajib pajak untuk menggunakan layanan E-Samsat, karena kan ini produk Bank DKI.

A : Menurut Bapak, apakah ada permasalahan yang terjadi ketika sosialisasi layanan E-Samsat?

B : Tidak ada kendala yang berarti, karena sosialisasi kan hanya penyampaian informasi saja. Tidak ada hambatan bagi kami, mungkin lebih kepada masyarakat wajib pajak yang bertanya dan itu wajar jadi kami juga tinggal menjawab. Kami juga memberitahu *plus minusnya* kepada wajib pajak dan kami berikan pilihan, jadi silahkan bagi wajib pajak ingin menggunakan layanan pembayaran pajak yang mana.

A : Menurut Bapak, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?

B : Pengembangan layanan E-Samsat, itu dilakukan oleh Bank DKI. Kami dari Bapenda hanya menjaga data penerimaan PKB saja.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?

B : Terkait dengan ketersediaan sumber daya finansial atau anggaran untuk layanan E-Samsat, sebenarnya kami tidak ada anggaran, karena yang mengadakan tempat layanan masing-masing yaitu pihak Bank yang berkoordinasi. Bahkan untuk uang yang masuk itu urusannya dengan Bank DKI.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?

B : Kalau dilihat secara umum pasti tentunya Bank DKI sudah mendukung. Karena kami hanya menerima data pengguna layanan E-Samsat.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung?

B : Ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) secara umum tentunya sudah, karena sekarang layanan E-Samsat ini masih beroperasi.

A : Menurut Bapak, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?

B : Seperti yang sebelumnya saya sampaikan, bahwa kami tidak memiliki unit khusus untuk layanan E-Samsat.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Layanan E-Samsat pastinya lebih efektif kalau dibandingkan dengan konvensional yang akan memakan waktu perlu antri dan sebagainya. Sedangkan dengan menggunakan layanan E-Samsat masyarakat wajib pajak bisa membayarkan kapan saja dan dimana saja.

A : Menurut Bapak, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?

B : Untuk jumlah pengguna layanan E-Samsat ini setiap tahunnya pasti mengalami kenaikan, dibuktikan dengan data yang kami berikan ya.

A : Menurut Bapak, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?

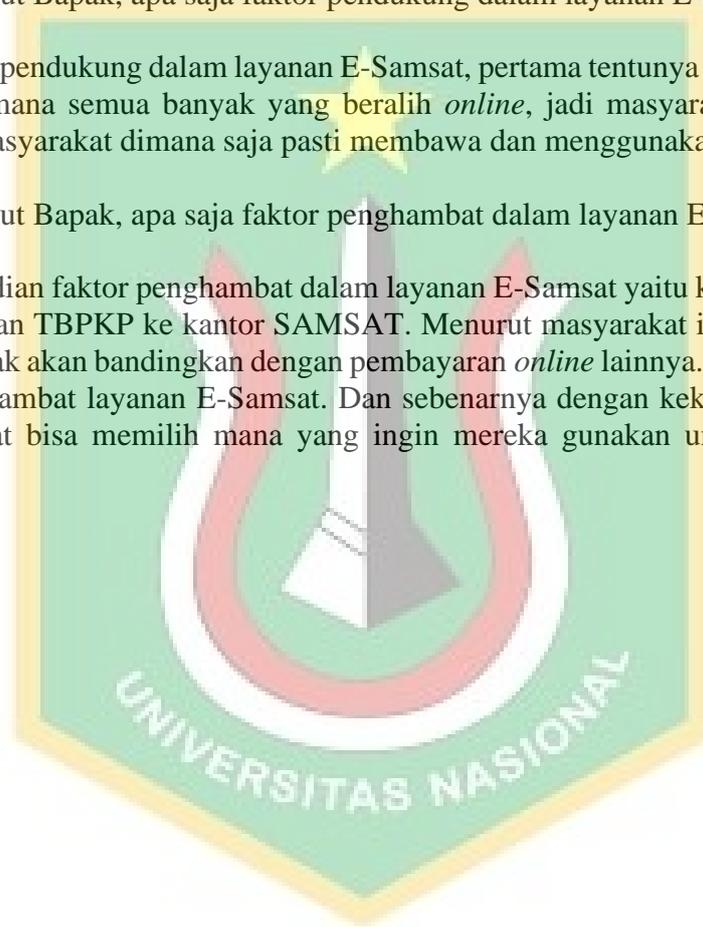
B : Namun untuk perubahan signifikan dalam layanan E-Samsat, menurut saya tidak. Karena platform pembayaran PKB itu kan ada banyak selain E-Samsat seperti Aplikasi Signal, Samsat Keliling (Samling), dan platform lainnya. Terlebih masyarakat lebih suka bayar langsung di gerai. Layanan E-Samsat ini lebih kepada perubahan *mindset* masyarakat di era digital saat ini.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Faktor pendukung dalam layanan E-Samsat, pertama tentunya perubahan zaman digital dimana semua banyak yang beralih *online*, jadi masyarakat lebih *aware*. Kedua, masyarakat dimana saja pasti membawa dan menggunakan *handphone*.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kemudian faktor penghambat dalam layanan E-Samsat yaitu ketika bayar harus menukarkan TBPKP ke kantor SAMSAT. Menurut masyarakat ini kurang *simple*. Wajib pajak akan bandingkan dengan pembayaran *online* lainnya. Menurut saya hal itu menghambat layanan E-Samsat. Dan sebenarnya dengan kekurangan tersebut, masyarakat bisa memilih mana yang ingin mereka gunakan untuk pembayaran PKB.”



TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	Kepala Sub Bagian Tata Usaha SAMSAT Jakarta Timur
	Bapak SN
	Staff Unit Pelayanan Tata Usaha Pajak SAMSAT Jakarta Timur
	Bapak AS
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan Bapak SN

C : Informan Bapak AS

A : Apa yang melatarbelakangi hadirnya layanan E-Samsat?

B : Jadi di era teknologi informasi saat ini sangat diperlukan trobosan-trobosan dari pemerintah dengan pemanfaatan *E-Government* untuk menyelenggarakan pelayanan yang *basicnya* IT. Salah satunya yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (UPPPKB) ditingkat Provinsi DKI adalah layanan E-Samsat. Dimana masyarakat wajib pajak dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara *online* melalui atm ataupun bank-bank yang telah bekerjasama dengan E-Samsat dan agregatornya yaitu Bank DKI. Jadi nanti wajib pajak tinggal melakukan pengambilan TBPKP di SAMSAT induk.

A : Menurut Bapak, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?

B : Tujuan dari layanan E-Samsat adalah untuk meningkatkan penerimaan PKB dan memudahkan masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan perpanjangan kendaraan bermotor tahunan.

A : Menurut Bapak, apa sasaran dari layanan E-Samsat?

B : Sasarannya adalah meningkatnya penerimaan pajak kendaraan sekaligus juga memudahkan layanan bagi wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan kendaraan bermotor.

A : Menurut Bapak, apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?

B : Selama ini secara umum untuk layanan E-Samsat sudah dirasakan berjalan cukup baik. Jadi wajib pajak harus memiliki identitas yang sama dengan data yang ada di STNK dan data di rekening dengan NIK yang terdaftar di samsat maka dapat

dilakukan pembayaran PKB. Apabila NIKnya tidak sama maka harus dikonfirmasi terlebih dahulu, karena ini dianggapnya orang yang berbeda.

A : Menurut Bapak, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?

B : Peran pimpinan dalam layanan E-Samsat ini, jadi pimpinan atas yang ada di Bapenda itu menerima masukan dari yang di SAMSAT terkait dengan pembayaran PKB yang lebih *simple*, yang secara teknik melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ide tersebut ditangkap oleh pimpinan yang kemudian pimpinan tersebut yang mengkoordinasikan dengan beberapa instansi lain karena SAMSAT tidak sendiri. Pimpinan Bapenda sangat mendukung adanya layanan E-Samsat ini.

A : Menurut Bapak, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?

B : Stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat, karena SAMSAT ini tidak sendiri dan ada beberapa instansi di dalamnya seperti Polri, Bapenda mewakili Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, Jasa Raharja, Bank DKI untuk di DKI. Bank DKI ini yang ditunjuk sebagai menjadi agregator, dialah yang menyediakan jasa untuk layanan E-Samsat dan bekerjasama dengan bank-bank yang lain.

A : Menurut Bapak, bagaimana integrasi dengan instansi terkait dengan layanan E-Samsat?

B : Seperti yang disampaikan sebelumnya bahwa apabila kita bicara SAMSAT maka tidak sendiri, terdapat beberapa instansi seperti Polri, Bapenda, Jasa Raharja, dan Bank DKI. Sehingga instansi-instansi tersebut yang berkoordinasi dan bekerja sama. Agar terselenggaranya E-Samsat itu yang bisa dinikmati oleh masyarakat wajib pajak yang akan melakukan pembayaran PKB tahunan.

A : Menurut Bapak, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?

B : Upaya yang dilakukan SAMSAT Jakarta Timur antara lain, kita ada sekitar 10 kecamatan kebetulan di masing-masing kantor kecamatan ada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah (UP3D) itu juga satu instansi dengan kita dibawah Bapenda. Jadi disitu sudah kita *sounding* untuk melakukan pembayaran secara online, salah satunya E-Samsat. Kita kirimkan *standing banner*, kalau ada *car free day* juga kita sosialisasikan cara pembayaran pajaknya, wajib pajak yang datang ke SAMSAT terutama di Tata Usaha Pajak kita sampaikan juga agar mereka menghimbau juga ke keluarganya untuk memanfaatkan layanan E-Samsat. Dan kita tingkatkan dari segi pelayanannya disini, jadi untuk pelayanan E-Samsat mereka tinggal ke lantai 2 di TU Pajak mereka membawa bukti pembayarannya, STNK

yang lama, dan KTP si pemilik nanti langsung di printkan. Jadi biasanya hampir tidak pernah mengantri.

C : Saya ingin menambahkan untuk sosialisasi, PNS Pemerintah Provinsi DKI menggunakan E-Samsat. Karena dari sisi penggajian kita pakai JakOne. Jadi semua yang terjadi dengan APBD itu menggunakan JakOne. Secara otomatis PNS atau karyawan di DKI itu membayar PKB melalui E-Samsat. Jadi sosialisasi itu kita saran ke masyarakat begitu juga teman-teman dari kantor DKI seperti PNS dan lain sebagainya. Sendirinya itu adalah mudah bayar pajak dengan E-Samsat.

A : Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Jakarta Timur kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?

B : Kami sering lakukan pendekatan secara langsung kepada wajib pajak. Karena E-Samsat ini sangat membantu bagi yang terutama apabila wajib pajak ada di luar daerah, selalu kita sarankan untuk yang tahun berjalan, gunakanlah E-Samsat ini. Karena dimanapun wajib pajak berada itu bisa tinggal langsung ke atm atau *mobile banking*, setelah itu kirim bukti pembayarannya ke kuasanya yang disini. Nanti kuasanya bisa mewakili di loket kita.

A : Menurut Bapak, apakah ada permasalahan yang terjadi ketika sosialisasi layanan E-Samsat?

B : Sementara untuk permasalahan dalam sosialisasi E-Samsat di Jakarta Timur ini, karena kita terbatas SDM ya jadi mungkin perlu ditingkatkan lagi di masyarakat lebih luas. Dan perkembangan yang sudah dilakukan terutama memperluas channel pembayaran, jadi bank-bank yang bekerja sama kini sudah bertambah. Tapi agregatornya tetap Bank DKI.

A : Menurut Bapak, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?

B : Dan perkembangan yang sudah dilakukan terutama memperluas channel pembayaran, jadi bank-bank yang bekerja sama kini sudah bertambah. Tapi agregatornya tetap Bank DKI.

C : Saya ingin menambahkan terkait dengan pengembangan layanan E-Samsat adalah Aplikasi Signal. Kalau E-Samsat membayar pajak dengan nomor rekening dan stnk yang sama. Kalau Signal bisa membayar pajak kendaraan dalam satu keluarga. Pengembangannya disitu, dengan satu aplikasi Signal tidak perlu pakai STNK. Terkait dengan pembayaran pajak tadi memang menggunakan Bank DKI sebagai agregator yang bekerja sama dengan Bank BUMN, BUMD, Swasta. Pengembangannya selanjutnya Alfamart, Indomart, dan Aplikasi Dana.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?

C : Layanan E-Samsat adalah produk dari Bank DKI, maka mereka yang menerima dananya. Kalau SAMSAT Jakarta Timur dari segi SDM, karena TBPKP istilahnya berasal dari Bapenda dan di SAMSAT induk untuk pencetakannya. Tetapi dari segi pembayaran tetap masuknya ke Bank DKI.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?

C : Kemudian terkait dengan infrastruktur, mulai dari komputer dan printer disini sudah lengkap. Hanya yang perlu dikembangkan terkait dengan jaringan. Kalau untuk jaringan di SAMSAT, Pemda, Bapenda itu dari Diskominfo.

A : Menurut Bapak, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung?

C : Untuk Pendidikan dan Latihan (Diklat) Khusus terkait layanan E-Samsat itu tidak ada, karena E-Samsat ini sangat mudah. Mungkin lebih kepada sosialisasi terhadap pegawai karena ini masuknya ke bagian pelayanan. Sosialisasi tersebut sering dilakukan disampaikan oleh Pak Sunandar sendiri terkait dengan pembayaran melalui E-Samsat. Seperti apa pelaksanaannya yang disampaikan dalam forum diskusi *meeting* internal.

A : Menurut Bapak, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksanaan layanan E-Samsat?

C : Untuk Pendidikan dan Latihan (Diklat) Khusus terkait layanan E-Samsat itu tidak ada, karena E-Samsat ini sangat mudah. Mungkin lebih kepada sosialisasi terhadap pegawai karena ini masuknya ke bagian pelayanan. Sosialisasi tersebut sering dilakukan disampaikan oleh Pak Sunandar sendiri terkait dengan pembayaran melalui E-Samsat. Seperti apa pelaksanaannya yang disampaikan dalam forum diskusi *meeting* internal.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

C : Dari segi efisiensi dapat dikatakan sangat efektif, karena bagi masyarakat yang sibuk kesana-kemari cukup dengan melampirkan STNK, KTP pemilik, dan bukti pembayaran langsung kita printkan.

A : Menurut Bapak, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?

C : Kalau untuk kenaikan dari segi pembayaran pajak sudah pasti tidak. Namun jika kenaikan dari segi peningkatan pengguna dan penerimaan itu pasti ada. Karena masyarakat pasti mencari yang lebih mudah.

A : Menurut Bapak, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?

C : Untuk perubahan signifikan sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat dari segi kepatuhan kan sudah pasti menjadi penerimaan. Masyarakat sekarang *simple* dan kita ingin memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Semakin mudah maka semakin banyak masyarakat yang akan membayarkan. Perubahannya dapat dilihat bahwa Kantor SAMSAT Jakarta Timur tidak seramai seperti dulu. Pelayanan yang ada di SAMSAT adalah untuk ganti plat, tunggakan lebih dari setahun, dan untuk perpanjangan pajak satu tahun rata-rata wajib pajak mengambil yang digital yaitu E-Samsat.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Di situasi pandemi 2 tahun ini membuktikan bahwa E-samsat ini sangat sesuai untuk perpanjangan pajak tahunan. Pertama, bisa dilakukan kapan saja tidak harus mengikuti jam kerja di SAMSAT induk. Nanti untuk menukarkan TBPKP bisa dilakukan penukaran dalam jangka 3 bulan setelah pembayaran. Bagi kami selaku fiskus atau penarik pajak ini sangat diuntungkan. Kedua, mengurangi antrian di SAMSAT induk. Dengan layanan E-Samsat ini saat pembayaran tidak perlu datang ke SAMSAT, ke SAMSAT induk hanya cetak TBPKP saja. Jadi bagi petugasnya *simple*, penerimaan pajak daerah juga bisa masuk dari yang dilayani juga gampang.

C : Untuk faktor pendukung dalam layanan E-Samsat, seiring dengan perkembangan era digitalisasi, itulah kenapa muncul layanan E-Samsat. Maka, dari segi jaringan, prasarana untuk TBPKP sebagai dukungan dari E-Samsat.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kemudian terkait dengan faktor penghambat, pertama layanan E-Samsat ini perlu penyempurnaan. Karena kita punya layanan baru yaitu Signal. Dan layanan Signal lebih bagus, karena E-Samsat sangat terbatas dari pemilik rekening di rekening dan STNK harus sama, kalau layanan signal diperluas jadi bisa melakukan pembayaran satu Kartu Keluarga (KK). E-Samsat tidak bisa karena data di Bank tidak harus melampirkan KK, jadi yang diinput itu data NIK KTP saja. Untuk bekerja sama dengan Dukcapil butuh waktu panjang karena ini antar swasta. Kedua, layanan E-Samsat belum ada sistem antar ke rumah wajib pajak yang bersangkutan. Berbeda dengan Aplikasi Signal yang sudah *pure online* jadi tidak perlu datang ke SAMSAT. Barangkali E-Samsat bisa bekerja sama dengan pengantar surat dan Dukcapil juga, jadi memperluas layanan E-Samsat.

C : Saya ingin menambahkan terkait dengan faktor penghambat dalam layanan E-Samsat, terkadang dikarenakan jaringan putus-putus, itu jadi penghambat wajib pajak mau bayar pajak. Untuk layanan E-Samsat juga bisa melalui ATM.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	PJLP Unit Pelayanan Tata Usaha Pajak SAMSAT Jakarta Timur
	Ibu N.N
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Menurut Ibu, apa tujuan hadirnya layanan E-Samsat?

B : Sebenarnya tujuan dari layanan E-Samsat ini adalah memudahkan warga Jakarta untuk membayar pajak tanpa harus mengantri tetapi bisa dari rumah. Tapi kalau E-Samsat memang harus ambil TBPKNya di Kantor SAMSAT.

A : Menurut Ibu apa sasaran dari layanan E-Samsat?

B : Sasarannya tentu untuk warga Jakarta yang punya kendaraan mobil dan motor.

A : Menurut Ibu apakah ada kendala yang terjadi dalam mencapai sasaran layanan E-Samsat?

B : Kendala dalam mencapai sasarnya bisa dikatakan karena banknya terbatas, hanya beberapa bank yaitu Bank DKI, BTN, Maybank, BNI dan itu harus sesuai antara nama di STNK dengan nama di rekeningnya.

A : Menurut Ibu, bagaimana peran pimpinan dalam melaksanakan regulasi yang mengatur layanan E-Samsat?

B : Peran pimpinan sendiri pastinya mendukung sekali dan banyak disosialisasikan. Terlebih kita kan karyawan banyak yang menggunakan Bank DKI, jadi kita selalu sosialisasikan ke keluarga dan teman-teman.

A : Menurut Ibu, siapa saja stakeholder dalam penetapan prosedur layanan E-Samsat?

B : Prosedur layanan E-Samsat yang saya ketahui karena E-Samsat ini produk Bank DKI, jadi mereka yang mengatur prosedur tersebut.

A : Menurut Ibu, apa saja upaya sosialisasi yang telah dilakukan dalam layanan E-Samsat?

B : Sosialisasi di Kantor SAMSAT Jakarta Timur, yaitu *banner* dan di Bank DKI juga setiap loket kita ada.

A : Pendekatan apa saja yang telah dilakukan oleh pihak SAMSAT Jakarta Timur kepada masyarakat wajib pajak mengenai layanan E-Samsat?

B : Untuk pendekatan langsung dengan masyarakat juga kita lakukan dari mulut ke mulut.

A : Menurut Ibu, apakah ada permasalahan yang terjadi ketika sosialisasi layanan E-Samsat?

B : Kalau untuk kendalanya, paling karena bank yang bekerja sama masih terbatas jadi banyak masyarakat yang tidak punya rekening itu dan kebanyakan masyarakat menggunakan bank Swasta.

A : Menurut Ibu, apakah dilakukannya pengembangan sejak tahun 2016 hingga saat ini pada layanan E-Samsat?

B : Untuk pengembangan yang dilakukan menurut saya tidak ada.

A : Menurut Ibu, bagaimana ketersediaan sumber daya finansial (anggaran) untuk layanan E-Samsat?

B : Untuk ketersediaan anggaran yang saya ketahui dan pernah saya tanyakan itu dari pihak Bank DKI, jadi kita hanya sistemnya saja.

A : Menurut Ibu, bagaimana ketersediaan infrastruktur untuk operasional layanan E-Samsat?

B : Kemudian terkait dengan infrastruktur, untuk pengambilan TBPKP kan hanya bisa di TU Pajak jadi tentunya disini tersedia 1 komputer dan 1 printer. Karena TBPKP dapat dikatakan sebagai barang berharga jadi tidak bisa di printkan dimana-mana. Hanya ada satu layanan penukaran saja.

A : Menurut Ibu, bagaimana ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) pelaksana layanan E-Samsat? Apakah sudah memadai dan mendukung?

B : Untuk ketersediaan SDM dalam layanan E-Samsat tentunya sudah mendukung ya.

A : Menurut Ibu, apakah dilakukan pelatihan kepada pegawai pelaksana layanan E-Samsat?

B : Untuk Pendidikan dan Latihan (Diklat) Khusus itu tidak ada, lebih kepada *briefing* internal. Nanti kalau sudah dibayarkan bisa ke TU Pajak, kita pastinya juga bisa cek dari sini nomor polisi tersebut sudah dibayarkan atau belum sebelum kita printkan.

A : Menurut Ibu, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Kalau dilihat dari segi efektivitas dibandingkan dengan konvensional pastinya lebih menghemat waktu karena tidak perlu mengantri di loket. Karena bayar PKB langsung dan sendiri tidak ada calo atau apapun itu. Sangat cepat dan tidak antri.

A : Menurut Ibu, apakah jumlah pengguna layanan E-Samsat di wilayah Jakarta Timur setiap tahunnya mengalami peningkatan?

B : Kalau peningkatan dalam layanan E-Samsat itu ada cuma tidak terlalu signifikan karena sudah ada layanan yang baru yaitu Aplikasi Signal.

A : Menurut Ibu, apakah terlihat adanya perubahan signifikan dari sebelum dan sesudah adanya layanan E-Samsat?

B : Kemudian perubahan dalam layanan E-Samsat pasti ada, kalau jaman dulu SAMSAT ramai dan padat antrian, sekarang juga masih ramai tetapi tidak seperti dulu karena sudah terbantu dengan adanya E-Samsat ini. Jadi bisa dikatakan mengurangi antrian.

A : Menurut Ibu, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Faktor pendukung dalam layanan E-Samsat, tentunya bisa dibayarkan dimana saja baik melalui ATM atau pun melalui *mbanking*, dan pastinya tidak perlu mengantri di Kantor SAMSAT.

A : Menurut Ibu, apa saja faktor penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kalau untuk faktor penghambat itu kecil, sejauh ini tidak ada masalah yang berarti selain itu juga *zero complaint*. Karena saya belum pernah dengar ada *complaint*. Paling kalau ada perubahan NIK itu tidak bisa dibayarkan lewat *online* jadi harus datang ke SAMSAT diubah dulu NIKnya diinput. Dan untuk pembayaran 5 tahun itu tidak bisa.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	Wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur
	Bapak MR
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Darimana Bapak mengetahui informasi layanan *E-Samsat*?

B : Informasi layanan *E-Samsat* saya dapat dari teman-teman dan banyak keluarga saya yang memakai layanan tersebut.

A : Apakah alasan Bapak memilih layanan *E-Samsat*?

B : Alasan saya memilih karena mudah hanya memasukkan nomor polisi kan sudah sesuai dengan NIK di Bank DKI kemudian bayar, tinggal ke SAMSAT domisili masing-masing jadi lebih *simple*.

A : Menurut Bapak, apakah layanan *E-Samsat* sudah tepat sasaran yaitu untuk mendekatkan pelayanan elektronik kepada masyarakat?

B : Menurut saya layanan *E-Samsat* ini sudah tepat mendekatkan sasaran ke masyarakat.

A : Menurut Bapak, apakah ada sosialisasi layanan *E-Samsat* yang dilakukan oleh instansi terkait?

B : Untuk sosialisasi itu ada dilakukan saat perpanjangan manual.

A : Menurut Bapak, apakah ada pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/Ibu mengenai *E-Samsat*?

B : Kalau untuk pendekatan langsung dari pihak SAMSAT Jakarta Timur untuk menawarkan pembayaran PKB melalui *E-Samsat* juga saat perpanjangan manual.

A : Apa prosedur dan mekanisme layanan *E-Samsat* mudah dipahami penggunaannya?

B : Saya sudah sangat paham dengan prosedurnya karena sangat mudah.

A : Menurut Bapak, apakah fasilitas prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur dalam layanan *E-Samsat* sudah memadai?

B : Di Kantor SAMSAT Jakarta Timur ini menurut saya sudah lengkap juga prasarana dan pelayanannya juga sudah bagus. Karena kita tidak menunggu sampai 30 menit untuk cetak TBP KP.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah berkompeten dan cermat dalam melayani terkait layanan E-Samsat?

B : Pegawainya sudah sangat baik dalam melayani kita para wajib pajak yang ingin mencetak TBP KP melalui pembayaran E-Samsat DKI.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan?

B : Iya, pegawainya juga sudah sangat ramah dan sopan ketika melayani wajib pajak.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Menurut saya layanan E-Samsat ini sudah cukup efektif dan sudah banyak yang memakai layanan ini, tinggal ditingkatkan lagi untuk terus di *share* supaya banyak melakukan pembayaran PKB melalui *online* dan tidak perlu antri lagi.

A : Bagaimana tanggapan Bapak dengan adanya ketentuan pengambilan pengesahan STNK tahunan tetap harus ke Kantor SAMSAT?

B : Untuk pengesahan TBP KP kan memang harus datang ke SAMSAT dan saya tidak keberatan, kalau mau ke SAMSAT saat ada waktu saja. ketika ambil TBP KP dan saya sedang tidak bisa, pernah juga diwakilkan dengan Ibu saya.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Kelebihan dari layanan E-Samsat itu tidak membuat antri lagi, datang ke kantor SAMSAT tinggal kasih bukti pembayaran, KTP asli, STNK asli nanti dicetak yang baru. Kemudian juga lampirkan nomor telepon kita yang menukarnya.

A : Menurut Bapak, apa saja penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kelemahannya, saat lagi gangguan jaringan jadi tidak bisa melakukan pembayaran PKB di JakOne *mobile*.

A : Menurut Bapak, apa masukan untuk perbaikan layanan E-Samsat?

B : Masukan untuk layanan E-Samsat agar lebih diperluas lagi supaya wajib pajak tidak perlu fotokopi STNK dan BPKB, tentunya lebih gampang.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	Wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur
	Bapak M.I
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Darimana Bapak mengetahui informasi layanan *E-Samsat*?

B : Saya mengetahui layanan *E-Samsat* dari berita, saya cari di YouTube.

A : Apakah alasan Bapak memilih layanan *E-Samsat*?

B : Alasan saya memilih layanan *E-Samsat* karena lebih mudah, praktis, dan tidak antri.

A : Menurut Bapak, apakah layanan *E-Samsat* sudah tepat Sasarannya yaitu untuk mendekatkan pelayanan elektronik kepada masyarakat?

B : Layanan *E-Samsat* ini sudah mendekatkan Sasarannya kepada masyarakat, cuma banyak yang belum mengetahui layanan ini.

A : Menurut Bapak, apakah ada sosialisasi layanan *E-Samsat* yang dilakukan oleh instansi terkait?

B : Menurut saya, untuk sosialisasi dari media iya karena saya mengetahui dari YouTube.

A : Menurut Bapak, apakah ada pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/Ibu mengenai *E-Samsat*?

B : Tapi kalau pendekatan langsung itu saya tidak tahu.

A : Apa prosedur dan mekanisme layanan *E-Samsat* mudah dipahami penggunaannya?

B : Prosedurnya juga sangat mudah dipahami, saya menggunakan Bank DKI dan pembayarannya *mobile*.

A : Menurut Bapak, apakah fasilitas prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur dalam layanan *E-Samsat* sudah memadai?

B : Menurut saya fasilitas prasarana sudah memadai ya.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah berkompeten dan cermat dalam melayani terkait layanan E-Samsat?

B: Petugasnya sudah cermat dan berkompeten.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan?

B : Petugasnya juga ramah dan sopan dalam melayani.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Saya pakai layanan E-Samsat sudah 2 tahun, menurut saya E-Samsat ini sangat efektif karena dari segi waktu terlebih saya sibuk jadi kalau pakai layanan ini lebih cepat juga.

A : Bagaimana tanggapan Bapak dengan adanya ketentuan pengambilan pengesahan STNK tahunan tetap harus ke Kantor SAMSAT?

B : Untuk pengesahan STNK batas waktunya fleksibel jadi kita bisa sesuaikan kapan saja, jadi tidak keberatan.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Kelebihan layanan E-Samsat ini lebih hemat waktu, fleksibel dan lebih *simple*. Daripada kita antri di loket dibawah, kalau disini tinggal ke TU Pajak, diprintkan, dan langsung pulang.

A : Menurut Bapak, apa saja penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Hambatannya, kan rumah saya di ciracas dan lumayan jaraknya ke Kantor SAMSAT.

A : Menurut Bapak, apa masukan untuk perbaikan layanan E-Samsat?

B : Masukan untuk layanan E-Samsat, ditingkatkan lagi sosialisasi untuk masyarakat yang lain. Dan penyempurnaan dalam segi pengiriman seperti bisa dikirim ke rumah karena untuk beberapa orang itu diperlukan terlebih ada yang sangat sibuk.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	Wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur
	Bapak N.S
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Darimana Bapak mengetahui informasi layanan *E-Samsat*?

B : Saya tahu layanan *E-Samsat* itu dari *browsing* di *internet* dan sudah pakai 2 tahun terakhir. Untuk pembayaran saya langsung ke ATM Bank DKI.

A : Apakah alasan Bapak memilih layanan *E-Samsat*?

B : Alasan saya pakai layanan *E-Samsat* ini karena praktis dan pas datang ke SAMSAT juga cepat.

A : Menurut Bapak, apakah layanan *E-Samsat* sudah tepat sarannya yaitu untuk mendekatkan pelayanan elektronik kepada masyarakat?

B : Menurut saya layanan *E-Samsat* ini sudah tepat sasaran.

A : Menurut Bapak, apakah ada sosialisasi layanan *E-Samsat* yang dilakukan oleh instansi terkait?

B : Untuk sosialisasi di media sosial iya, karena saya pertama mengetahui dari *internet*.

A : Menurut Bapak, apakah ada pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/Ibu mengenai *E-Samsat*?

B : Kalau untuk pendekatan langsung di saya tidak, cuma mungkin mereka punya programnya.

A : Apa prosedur dan mekanisme layanan *E-Samsat* mudah dipahami penggunaannya?

B : Prosedurnya juga mudah dipahami dan tekniknya jelas tidak membingungkan.

A : Menurut Bapak, apakah fasilitas prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur dalam layanan *E-Samsat* sudah memadai?

B : Fasilitas prasarananya, kalau dari kecepatannya sepertinya sudah. Tetapi waktu pertama kali saya pakai layanan E-Samsat ini kan masih bingung harus ke loket mana, karena di lantai 1 itu tidak ada konfirmasinya saat itu.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah berkompeten dan cermat dalam melayani terkait layanan E-Samsat?

B : Menurut saya pegawainya iya sudah cermat dan kompeten.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan?

B : Staff Tata Usaha pajak yang melayani cetak TBP KP melalui E-Samsat ini tidak jutek dan ramah pelayanannya.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Layanan E-Samsat ini dari segi efektivitas sangat jauh lebih efektif dibanding manual, tidak buang waktu dan tidak antri jadi cepat.

A : Bagaimana tanggapan Bapak dengan adanya ketentuan pengambilan pengesahan STNK tahunan tetap harus ke Kantor SAMSAT?

B : Untuk pengesahan layanan E-Samsat harus datang ke SAMSAT saya tidak masalah karena cepat dan bisa diwakilkan.

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Kelebihan dari layanan ini karena cepat, praktis, tidak membuang waktu, dan tidak mengantri

A : Menurut Bapak, apa saja penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kalau hambatannya tidak ada, paling lebih kepada diingatkan melalui email atau whatsapp kalau mendekati batas waktu pengambilan TBP KP. Karena ini saya hampir lupa untuk mengambil, dan besok sudah batas akhir waktu pengesahannya.

A : Menurut Bapak, apa masukan untuk perbaikan layanan E-Samsat?

B : Masukan untuk layanan E-Samsat pertama kalau bisa ada *reminder* jika belum ambil. Dan kedua, kan ini Banknya terbatas ya dan Bank yang saya pakai sehari-hari Bank Muamalat. Mungkin bisa di kembangkan lagi kerjasama Banknya dan kalau lebih bagus bisa juga melalui E-Commerce seperti Tokopedia, agar lebih banyak pilihannya bagi masyarakat yang tidak punya Bank DKI.

TRANSKRIP WAWANCARA

Informan Penelitian	Wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur
	Bapak K.A
Hari/Tanggal	Senin, 27 Juni 2022

A : Peneliti

B : Informan

A : Darimana Bapak mengetahui informasi layanan *E-Samsat*?

B : Saya mengetahui layanan *E-Samsat* dari media sosial, saya sudah pakai dari 1 tahun lalu.

A : Apakah alasan Bapak memilih layanan *E-Samsat*?

B : Alasan pilih layanan *E-Samsat* karena lebih gampang, *simple*, tinggal datang dan sudah selesai.

A : Menurut Bapak, apakah layanan *E-Samsat* sudah tepat sasaran yaitu untuk mendekatkan pelayanan elektronik kepada masyarakat?

B : Menurut saya layanan *E-Samsat* ini sudah cukup mendekatkan layanan kepada masyarakat.

A : Menurut Bapak, apakah ada sosialisasi layanan *E-Samsat* yang dilakukan oleh instansi terkait?

B : Untuk sosialisasi di media sosial iya.

A : Menurut Bapak, apakah ada pendekatan khusus yang dilakukan oleh instansi terkait kepada Bapak/Ibu mengenai *E-Samsat*?

B : Kalau pendekatan langsung kurang terlebih jaman sekarang kan orang sudah *smart* ya bisa cari sendiri di *internet*.

A : Apa prosedur dan mekanisme layanan *E-Samsat* mudah dipahami penggunaannya?

B : Prosedur layanan *E-Samsat* mudah dipahami dan tidak membingungkan sama sekali.

A : Menurut Bapak, apakah fasilitas prasarana yang disediakan oleh Kantor Samsat Jakarta Timur dalam layanan *E-Samsat* sudah memadai?

B : Fasilitas prasarananya sudah sangat memadai.

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah berkompeten dan cermat dalam melayani terkait layanan E-Samsat?

B : iya, petugasnya juga berkompeten dalam melayani wajib pajak

A : Menurut Bapak, apakah pegawai yang bertugas sudah melayani dengan sikap ramah dan sopan?

B : Menyambung pertanyaan yang tadi ya, karena bisa dilihat pelayanannya ramah dan sopan.

A : Menurut Bapak, apakah layanan E-Samsat sudah efektif dan efisien dari segi waktu, biaya dan proses?

B : Layanan E-Samsat ini sangat efektif karena mengurangi antrian. Kita dari rumah tinggal bayar sampai SAMSAT selesai.

A : Bagaimana tanggapan Bapak dengan adanya ketentuan pengambilan pengesahan STNK tahunan tetap harus ke Kantor SAMSAT?

B : Untuk pengesahan STNK harus ke SAMSAT, kalau dilihat dari segi keamanan sah sah saja

A : Menurut Bapak, apa saja faktor pendukung dalam layanan E-Samsat?

B : Kelebihan layanan E-Samsat ini efektif karena memangkas waktu lebih cepat.

A : Menurut Bapak, apa saja penghambat dalam layanan E-Samsat?

B : Kelemahannya, mungkin bisa ada pengiriman ke rumah.

A : Menurut Bapak, apa masukan untuk perbaikan layanan E-Samsat?

B : Masukannya, bisa diantar kerumah melalui pos itu saja selebihnya sudah cukup.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp: (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax: 7802718-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 519/WD/V/2022

Jakarta, 09 Juni 2022

Lamp :

Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Alfia Fizzly Kavuma
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540205
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Jalan D.I.Panjaritan RT 014/ RW 003 No.12, Cipinang Besar Utara,
Jatinegara, Jakarta Timur, DKI Jakarta, 13410.
HP : 085784142713

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Layanan E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta**
Dengan Dosen Pembimbing: Dr. Mary Irfawati, M. Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manis No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 513 /WD/ VI /2022

Jakarta, 09 Juni 2022

Lamp

: -

Perihal

: Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Unit SAMSAT Jakarta Timur

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Alfia Fizly Kavana

Nomor Induk Mahasiswa : 183112351540205

Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik

Alamat Rumah : Jalan D.I.Panjaitan RT 014/ RW 008 No.12, Cipinang Besar Utara,
Jatinegara, Jakarta Timur, DKI Jakarta, 13410.

HP : 085784142713

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Layanan E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta**

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismayani, M. Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Abdul Muis No. 66 Telp. 3865580-85 Fax. 3865643
JAKARTA

Kode Pos : 10160

Nomor : 557 / -082-7
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Pembentahan izin riset
dan penelitian

10 Juni 2022

Kepada
Yth 1. Kepala Bidang Perencanaan dan
Pengembangan
2. Kepala Bidang Pendapatan Pajak II
3. Kepala Bidang Peraturan
4. Kepala Unit Pusat Data dan Informasi
Pendapatan
5. Kepala Unit Pelayanan Pemungutan
Pajak Kendaraan Bermotor Kota Jakarta
Timur
di
Jakarta

Sehubungan dengan Surat Universitas Nasional Nomor 513/WD/VI/2022 tanggal 9 Juni 2022 perihal permohonan riset dan penelitian, dengan ini memberikan izin riset dan penelitian kepada

Nama : Alfia Fizly Kavaria
NIM : 183112351540205
Program : Administrasi Publik
Perguruan Tinggi : Universitas Nasional
Judul Penelitian : Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta

Pada prinsipnya Badan Pendapatan Daerah memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk melakukan riset atau penelitian dengan ketentuan mentaati aturan yang berlaku, adapun waktu pelaksanaan dimulai tanggal 13 Juni 2022 s.d 31 Agustus 2022. Untuk itu dimohon Saudara dapat memberikan informasi/pelunjuk seperlunya guna keperluan dimaksud.

Atas bantuan dan kerjasama Saudara,ucapkan terima kasih.

Sekretaris Badan Pendapatan Daerah
Provinsi DKI Jakarta

Umiyati, SE, MM
NIP. 196905251989032004

Tembusan
Universitas Nasional

Catatan :
Kepada Mahasiswa yang bersangkutan wajib menyerahkan 1 (satu) buku skripsi atau penelitiannya kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta (Up.Subbag Kepegawaian).

DOKUMENTASI



**Wawancara dengan Bapak A.M selaku Kepala Pusat Pelaksana Penyuluhan
Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan**



Wawancara dengan Bapak SN selaku Kepala Sub Bidang Tata Usaha Unit Pelayanan di Kantor SAMSAT Jakarta Timur



Wawancara dengan Bapak AS selaku Staff Unit Pelayanan di Kantor SAMSAT Jakarta Timur



Wawancara dengan Ibu N.N selaku PJLP Unit Pelayanan



Wawancara dengan Bapak MR selaku Masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur



Wawancara dengan Bapak M.I selaku Masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur



Wawancara dengan Bapak N.S selaku Masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur



Wawancara dengan Bapak K.A selaku Masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Alfia Fizlly Kavana
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Juli 1999
Agama : Islam
Alamat : Jalan.D.I.Panjaitan No.12 RT 014/RW 003
Cipinang Besar Utara, Jatinegara, Jakarta
Timur 13410.
No. Telp : 085784142713
Email : alfiafizlly286@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2006 – 2011 SDN Rawabunga 013 Pagi
- 2011 – 2014 SMP Negeri 62 Jakarta
- 2014 – 2017 SMA Negeri 53 Jakarta
- 2018 – Sekarang Universitas Nasional, Jurusan Administrasi Publik

Pengalaman Bekerja :

- 2019 – 2020, Data Entry Annotation di Tokopedia
- 2021 – 2021, Admin Distribusi di Bank DKI
- 2021 – 2021, Praktek Kerja Lapangan di Kantor SAMSAT Jakarta Timur
Unit Pelayanan Tata Usaha Pajak
- 2022 – Sekarang, Magang HR Training di PT CitraDimensi Arthali

LEMBAR AWAL HASIL TURNITIN

skripsi PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM LAYANAN E-SAMSAT DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA

ORIGINALITY REPORT

19% SIMILARITY INDEX	18% INTERNET SOURCES	8% PUBLICATIONS	10% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
2	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
3	bapenda.jakarta.go.id Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
6	Submitted to iGroup Student Paper	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	es.scribd.com Internet Source	1%

9	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
10	docobook.com Internet Source	<1%
11	www.scribd.com Internet Source	<1%
12	Submitted to Binus University International Student Paper	<1%
13	journal.stisipolrajahaji.ac.id Internet Source	<1%
14	www.jakarta.go.id Internet Source	<1%
15	id.scribd.com Internet Source	<1%