

PEDOMAN WAWANCARA

Untuk Pegawai SAMSAT Payment Point:

1. Bagaimana strategi untuk meningkatkan produktifitas pembayaran pajak pada SAMSAT Payment Point?
2. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang ada di SAMSAT Payment Poin ini dalam memberikan pelayanan?
3. Bagaimana para petugas menanggapi jika terjadi kesalahan atau keliruan dalam melayani?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai prosedur/persyaratan yang berlaku ?
5. Seberapa besar pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT PaymentPoint?
6. Bagaimana peran pegawai dalam mengoptimalkan pelayanan pada SAMSATPayment Point ini?
7. Bagaimana petugas menginformasikan tentang prosedur ataupun tata cara pelayanan?
8. Apakah kemajuan teknologi sangat mempengaruhi efektifitas dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat?

Untuk Masyarakat:

1. Menurut anda, Bagaimana yang anda rasakan sebagai masyarakat wajib pajak terhadap strategi untuk meningkatkan produktifitas pada pelayanan SAMSAT Payment Point, misalnya seperti program pemutihan?
2. Bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang disediakan di SAMSAT Payment Poin ini dalam memberikan pelayanan?
3. Bagaimana para petugas menanggapi jika anda menagajukan keluhan pada saat pelayanan terjadi kesalahan dan keliruan dalam melayani?
4. Apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai prosedur/persyaratan dalam melayani?
5. Bagaimana sanksi ketika anda tidak membayar pajak kendaraan bermotor dalam satu bulan?
6. Menurut anada, bagaimana peran pegawai dalam ketersediaan pelayanan pada SAMSAT Payment Point ini?
7. Menurut saudara, apakah petugas menginformasikan tentang layanan SAMSAT Payment Poin ini sudah jelas dan mudah dimengerti?
8. Apakah kemajuan teknologi sangat mempengaruhi efektifitas dalam mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat?

LAMPIRAN

1. Wawancara dengan Ibu Mia dan Ibu Laily Selaku Petugas Loker Pembayaran SAMSAT Payment Point.



2. Wawancara dengan Ibu Hani dan Pak Hardi Selaku Masyarakat Wajib Pajak



yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan.



3. Hasil Wawancara

Date.	Page.
Jawaban Wawancara	
22/05/2023	
Petugas loket (Ibu Laily)	
1. Strategi	→ - mematuhi prosedur - memenuhi kebutuhan masyarakat - lebih teliti dalam melakukan pelayanan
2. Kualitas	→ Kualitas sarana prasarana sangat memadai - sudah sesuai dengan prosedur yang petugas terapkan dalam cara sarana & prasarana
3. Responsivitas	→ bertanggung jawab atas kesalahan yg terjadi dim pelayanan → bisa dilihat dari survey Kepuasan Masyarakat (SKM) mengenai respon petugas
4. Responibilitas	→ setiap pelayanan selalu mengikuti SOP.
5. Akuntabilitas	→ Pencapaian target bisa dilihat dari pembayaran pajak tiap bulan - yg bisa menghitung hanya SAMSAT Induk karena SAMSAT Payment Point cuma unggulan.
6. SDM	→ - melakukan edukasi - bersosialisasi (seperti program bebas denda pajak, pemukiman)
7. Komunikasi	→ - sosialisasi - edukasi - melalui program SAMSAT keliling.
8. Teknologi	→ - sangat berpengaruh, unik mempengaruhi jalannya proses pelayanan. - terutama dalam pembayaran bisa melalui online.

Date.

Page.

22/05/2023

Masyarakat (Ibu Hani)

1. - Merasa puas dengan adanya pemukiman,
 - bebas denda pajak
 - pelayanannya cepat
2. - cukup baik
 - sarana prasarana terkib & nyaman
 - lokasi strategis
3. - (Pengalaman teman Ibu Hani)
 - kesulitan pembayaran pajak
 - belum terkonfirmasi & mendapat tagihan padahal sudah membayar
 - setelah dikonfirmasi pelayanannya cepat & tanggap.
4. Sangat baik, tanggap dalam melayani, kerjanya cepat
5. pernah dapat sanksi telat 1 bulan tidak membayar pajak.
6. tahu SAMSAT PAYMENT dari sosialisasi di wilayah rumah Ibu Hani
7. sosialisasi tentang edifikasi pajak di daerah rumah Ibu Hani
8. - sangat berpengaruh
 - mempercepat pelayanan.

23/05/2023

Petugas loket (Ibu Mia)

- ① Produktivitas → - lewat program pemukiman
 - program pajak insentif (Persetujuan gubernur)
 - mengedukasi masyarakat
- ② Kualitas → - sarana prasarana memadai
 - lokasi strategis
 - tempat duduk aman
- ③ Responsivitas → - Kesalahan menjadi tanggung jawab penuh petugas, seperti kesalahan memberikan notice pajak, penyebutan nominal
- ④ Responibilitas → semua pelayanan sudah sesuai SOP dan selalu menguku SOP
- ⑤ Akuntabilitas → - dilihat dari seberapa banyak notice pajak yang dikeluarkan perbulan.
 - hap rancangan ~~tanpa~~ langsung masuk / diserahkan ke SAMSAT induk.
- ⑥ SDM → sosialisasi ~~area~~ melalui SAMSAT keliling tentang program pemukiman.
- ⑦ Komunikasi → - edukasi
 - melalui program SAMSAT keliling
- ⑧ teknologi → - berpengaruh.
 - pembayaran melalui website E-JAMSA JATIM
 - mempengaruhi pendapatan pajak perbulan.

23/05/2023

Masyarakat (pak Hardi)

1. - merasa untung & mempercepat waktu
2. - Sarana prasarana bagus nyaman
 - lokasi parkir luas dekat dgn pembayaran
 - petugasnya cepet & tanggap jika terjadi kesalahan seperti miskon honor antrian.
3. - petugasnya sangat bagus dim. menanggapi kesalahan
 - menghormati waktu & tdk memperlambat.
4. Petugas baik dalam menjalankan tugasnya
 - cepet & tanggap
5. mendapat surat peringatan jika telat membayar
 - bulan
6. - peran pegawai cara mengedukasi bagus
 - setiap lampu merah ada musik dari SAMSAT tentang edukasi pembayaran pajak & menjadi pengingat masyarakat akan membayar pajak
7. - mengedukasi ~~para~~ adanya pemukiman
 - dan menginformasi persyaratan & cara pelaksanaan.
8. - mempengaruhi
 - mempermudah pelayanan menjadi efektif.
 - cepet dan mudah.

4. Surat Ijin Penelitian dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 22 November 2022

Nomor : 3284/K/FISIP/XI/2022
Lampiran : 1 (satu) berkas Proposal
Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelola
Pendapatan Daerah Surabaya Selatan
Jl. Kertomenanggal II No.309, Dukuh Menanggal,
Kec. Gayungan Surabaya

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan mata kuliah Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Dwi Nilam Sari (1111900016)	Jl. Sukodami I/2, Surabaya	081332486400

Guna melakukan pengambilan data di:

"Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelola Pendapatan Daerah Surabaya Selatan"

Dengan Judul Skripsi: **"OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SAMSAT PAYMENT POINT DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH SURABAYA SELATAN"**.

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,

Dr. Dra. Ayun Maduwiniarti, M.P
NPP 20120.87.0103

5. Surat Keterangan Penelitian BAKESBANGPOL



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493
SURABAYA – (60189)

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
Nomor : 070/ 4605 /209/2023

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 316), Sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Dalam Negeri (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 168);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Nomer : 3284/K/FISIP/XI/2022 Tanggal : 22 November 2022

Nama : **DWI NILAM SARI**

Alamat : Sukodami 1/24 RT. 001 RW. 011 Kel Mojo Kec. Gubeng Kota Surabaya

Nomor Telepon : 081332486400

Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa

Judul Penelitian : "Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Payment Point Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan"

Bidang Penelitian : Mencari data, Wawancara, Skripsi / Administrasi Negara

Lokasi Penelitian : UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Waktu Penelitian : 3 (Tiga) Bulan

Status Penelitian : Baru

Anggota Tim : -

Penelitian : -

Demikian Surat Keterangan untuk digunakan seperlunya

Dikeluarkan di : Surabaya
Pada Tanggal : 17 Mei 2023

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI JAWA TIMUR

Sekretaris

Tembusan :

Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi
Jawa Timur



6. Surat Rekomendasi Penelitian dari BAPENDA



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
JL. MANYAR KERTOARJO NO. 1 TELP. (031) 5947953, 5947948
SURABAYA 60116

Surabaya, 23 Mei 2023

Nomor : 070/18739/202.1/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
di
SURABAYA

Menunjuk surat Saudara tanggal 22 November 2022, nomor :
3284/K/FISIP/XI/2022, perihal : Permohonan Ijin Observasi, dengan ini diberitahukan
bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : DWI NILAM SARI
NIM : 1111900016
Prodi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Samsat Payment Point di
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

agar menghadap Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang
beralamat di Jl. Kertomenanggal (A. Yani) No. 1, Surabaya guna melaksanakan penelitian
terhitung mulai tanggal 25 Mei 2023 sampai dengan 24 Agustus 2023.

Selanjutnya hasil penelitian wajib diserahkan ke Sub Bagian Umum dan
Kepegawaian Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Jl. Manyar
Kertoarjo No. 1 Surabaya.

Demikian untuk menjadikan maklum.


PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Sekretaris

DRS. HARTANTO SETIABOWO S., MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19690606 199412 1 005

TEMBUSAN :
Bapak Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Jawa Timur

7. Surat Keterangan Telah Selesai Melakukan Penelitian dari UPT PPD Surabaya Selatan



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIS
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
SURABAYA SELATAN

Jl. A.Yani 309 Kertomenanggal Telp. (031) 8499384, 8439782 Surabaya (60234)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 970/1215/202.602/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GALUH ASTRIWULAN,SE,MM
Nip. : 19720626 199602 2 001
Pangkat / Gol. : Pembina (IV/a)
Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha

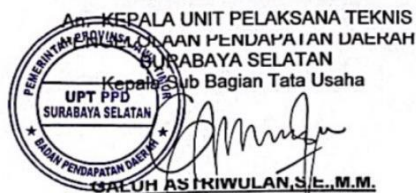
Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : DWI NILAM SARI
NPM : 1111900016
Perguruan : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Telah selesai melaksanakan penelitian dengan Judul "Optimalisasi Pelayanan Publik melalui Samsat Payment Point di UPT PPD Surabaya Selatan" pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Surabaya Selatan.

Demikian Surat Keterangan ini saya buat dengan sesungguhnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2023



GALUH ASTRIWULAN, S.E., M.M.
Pembina
Nip. 19720626 199602 2 001

8. Kartu Bimbingan



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fsiip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari
 NBI : 1111900016
 Program Studi : Administrasi Negara
 Dosen Pembimbing I : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
 Dosen Pembimbing II : Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP
 Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Samsat Payment Point Di Upt Badan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	23/2023 2	LBM diperbaiki.		f.
2	27/9 2023	Konsul Bab I & Bab III		
3	9/2023 3	ACC 1 Bab 2 diperbaiki		f.
4	13/2023 3	Bab I ACC Bab II tambah teori Bab III ACC		
5	1/2023 4	Bimbingan online		f.
6	2/2023 5	Revisi bab II Susun pedoman wawancara		f.
7	16/2023 5	ACC Turun lapangan		f.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi • Administrasi Publik • Administrasi Bisnis • Ilmu Komunikasi
• Magister Administrasi Publik • Magister Ilmu Komunikasi • Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
	29/06/23 15	Revisi Bab 4 Penyajian data & pembahasan		f.
	29/6/23 15	Lengkapi data dan pembahasan & observasi pd Bab IV		
	31/6/23 15	Bab IV & V ACC		
	8/23 16	ACC Bab 5, Daftar ujian.		f.

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal : 8 Juni 2023

Dosen Pembimbing I,

(.....)

Dosen Pembimbing II,

(Dida Rahmadanik, M.A.P.)

9. Lembar Persetujuan

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari

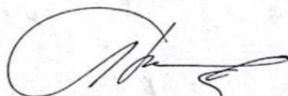
NBI : 1111900016

Judul : Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan
Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Surabaya 7 Juni 2023

Disetujui Oleh

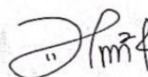
Dosen Pembimbing I



Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

NPP. 2011096043

Dosen Pembimbing II



Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

NPP. 20110160733

10. Lembar Revisi Ujian Skripsi

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari

NIM : 1111900016


Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023.


Catatan Perbaikan:

① faktor pendukung & penghambat dudu perlu ada teori Edvard II,
Mazmanan & Sabotier → ini teori kebajikan pedik.

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 1 Telah Revisi/Perbaiki, Revisi dari Dosen Penguji 3,

()

()

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari
NIM : 1111900016
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

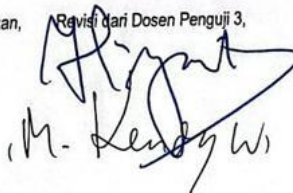
Catatan Perbaikan:

- Abstrak disesuaikan
- Kata pengantar -> Keluar

Surabaya, 27/6/2023

Persetujuan Dosen Penguji 3 Telah Revisi/Perbaikan,

Revisi dari Dosen Penguji 3,



(M. Hendy W)

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari
NIM : 1111900016
Hari/ Tanggal Ujian : Rabu, 21 Juni 2023

Catatan Perbaikan:

1. Perbaiki Daftar pustaka ganda
2. Artikel jurnal tdk perlu.
3. Patuhi saran² penguji

Surabaya,

Persetujuan Dosen Penguji 2 Telah Revisi/Perbaikan, Revisi dari Dosen Penguji 2,



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

11. Surat Keterangan Turnitin Skripsi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN
Nomor: 264/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dwi Nilam Sari
NBI : 1111900016

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.
Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Juni 2023
Kepala Lab. Otoda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
LABORATORIUM OTONOMI DAERAH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

12. Surat Keterangan LOA



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia

<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

3/06/2023/#1078

L.o.A

7/06/2023

Kepada

DWI NILAM SARI

nilamsari0721@gmail.com;

ACHLUDDIN IBNU ROCHIM

didin@untag-sby.ac.id;

DIDA RAHMADANIK

didarahma@untag-sby.ac.id;

Di

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SAMSAT *PAYMENT POINT* DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH SURABAYA SELATAN**, yang diterbitkan pada bulan Nopember Tahun 2023: Volume 3, No. 06 (2023). Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



13. Artikel Ilmiah

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Payment Point Di UPT
Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Dwi Nilam Sari

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Nilamsari0721@gmail.com;

Acluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Di SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mengalami factor penghambat dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata laksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif. Yang bisa nyaris menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karna pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan serta pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui dan mengidentifikasi proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Poin di UPT PPD Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan serta mengetahui dan mengidentifikasi faktor penghambatnya dalam mengoptimalkan SAMSAT Payment Point di UPT PPD Surabaya Selatan pada layanan pembayaran pajak kendaraan. Fokus penelitian ini menggunakan teori menurut Dwiyanto dalam Sembiring dengan indikator Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, serta teori pendukung dan penghambat dari George Edward III dan Mazmanian & Sabatier dengan indikaor sumber daya manusia, komunikasi, teknologi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini diambil dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh adalah Proses optimalisasi palayanan SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Serta Dengan adanya teknologi juga

membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan, Optimalisasi, Pembayaran

ABSTRACT

At the SAMSAT Payment Point in South Surabaya, there are also inhibiting factors in serving the community, both in terms of service operational time, service management, ineffective information. Which can almost eliminate public awareness of taxpayers just because of inadequate service. Limited public knowledge of the types of services provided and knowledge. The purpose of this research is to find out and identify the process of optimizing the SAMSAT Payment Point service at UPT PPD South Surabaya in optimizing vehicle tax payment services as well as knowing and identifying the inhibiting factors in optimizing SAMSAT Payment Points at UPT PPD South Surabaya in vehicle tax payment services. The focus of this study uses theory according to Dwiyanto in Sembiring with indicators of Productivity, Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability, as well as supporting and inhibiting theories from George Edward III and Mazmanian & Sabatier with indicators of human resources, communication, technology. This research method uses descriptive qualitative research. This research was taken by means of observation, interviews, and documentation. The results obtained are the process of optimizing the SAMSAT Payment Point service in South Surabaya in optimizing vehicle tax payment services through the programs provided by the SAMSAT Payment Point to increase public awareness of taxpayers. And the existence of technology also helps services become easier, more effective and efficient.

Keywords: Service, Optimization, Payment

A. PENDAHULUAN

Optimalisasi adalah suatu proses melaksanakan kegiatan yang telah dirancang dengan terencana guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Dalam menjalankan suatu kegiatan tentu semua orang menginginkan hasil yang maksimal dan optimal. Dengan tujuan agar hasil yang diharapkan sesuai dengan target atau keinginan yang dicapai. Serta hasil yang diinginkan bisa semaksimal mungkin sehingga mencapai target yang efektif dan efisien. Sehingga kegiatan yang terlaksana dan terencana bisa mencapai tujuan sesuai target yang telah ditentukan secara optimal. (Siswanto, 2018)

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang, sekumpulan kelompok, serta organisasi untuk mencapai tujuan yang di inginkan bersama. Kegiatan pelayanan publik sebagai kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat melalui upaya yang dimiliki oleh pemerintahan sebagai bahan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Pemerintah perlu mengembangkan inovasi-inovasi dan di implementasikan dengan baik serta perlu adanya pengoptimalan suatu

kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik baik sejadaan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka perlu adanya optimalisasi serta inovasi yang semakin meningkat untuk mewujudkan sarana pelayanan yang berkualitas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah memenuhi kebutuhan layanan perpajakan. Serta kesadaran akan memenuhi layanan publik yang berkualitas dan memiliki tujuan pada kepuasan masyarakat yang diperlukan. Inovasi pelayanan yang diberikan harus mendekati sesuai keinginan masyarakat, karena baik serta buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi perbandingan keberhasilan instansi dalam memberikan suatu pelayanan publik terhadap masyarakat. Dengan begitu pemerintah harus merancang strategi atau melakukan pengembangan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta memenuhi kepuasan masyarakat dengan pengembangan inovasi yang efektif dan efisien.

SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan juga layanan menggunakan sistem interkoneksi dengan menggunakan wajib pajak dapat melakukan pendaftaran sesuai dengan domisili. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan menjadi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Dan mampu memahami seperti apa pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat luas. Agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat tentang wajib pajak. Serta mewujudkan kualitas pelayanan public yang efektif dan efisien.

Layanan unggulan SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mempunyai tujuan untuk mengurangi adanya kecurangan jasa. Agar masyarakat mau mengurus administrasi secara transparan dengan meningkatkan efisien waktu, tenaga, dan biaya. Maka dari itu SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan perlu mengoptimalkan sistem pelayanan. Guna mempertahankan konsistensi sistem dan prosedur pelayanan yang telah menjadi unggulan dari kepuasan masyarakat sekitar. Di SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mengalami faktor penghambat dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata laksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif. Yang bisa nyaris menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karena pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan mengenai SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan (Media Massa: prolegalnews.co.id). Maka dari itu perlu mengoptimalkan sistem atau prosedur pelayanan menjadi lebih efektif dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela : 2006 : 5) sebagai pelayanan public, penyediaan layanan untuk kebutuhan orang atau orang-orang yang

berkepentingan dengan organisasi di definisikan menurut aturan dan prosedur dasar (Dan & Di, n.d.).

2. Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai tindakan dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi melalui tindakan yang dilakukan (Ali, 2014).
 3. Dalam penelitian ini faktor pendukung dan penghambat terdiri dari tiga indikator yaitu sumber daya manusia, komunikasi, teknologi
- C. METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut (Dr. Sandu Siyoto, SKM. & M. Ali SODIK, n.d.) Dengan menggunakan metode ini agar mengetahui tentang pemahaman optimalisasi layanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan sesuai dengan yang terjadi dilapangan seperti hambatan dalam penyediaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan upaya SAMSAT Payment Point untuk mengatasi hambatan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan data tersebut, peneliti harus secara langsung mendapatkan teknik itu. Teknik ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dasar termasuk observasi dan wawancara (Dr. Sandu Siyoto, SKM. & M. Ali SODIK, n.d.). Sumber data dapat diperoleh dari data secara langsung dari sumber serta wawancara dengan mereka yang terlibat di lokasi penelitian, diantaranya, petugas loket pembayaran SAMSAT Payment Point, masyarakat sebagai wajib pajak di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori optimalisasi yang diajukan oleh Dwiyanto yang memiliki lima indikator yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas, serta menggunakan faktor pendukung dan penghambat yang dikemukakan oleh George Edward III dan Mazmanian & Sabatier dengan tiga indikator yaitu sumber daya manusia, komunikasi, teknologi. Teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif yang dilakukan dalam beberapa langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

D. PEMBAHASAN

1. Optimalisas Pelayanan SAMSAT Payment Poin UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan
Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara dengan Ibu Mia selaku petugas loket pembayaran di SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Sealatan, dan beberapa masyarakat secara acak. Bahwa dapat dianalisis dengan indikator-indikator yang mempengaruhi keberhasilan Optimalisasi Pelayanan SAMSAT Paymnet Point di UPT PPD Surabaya selatan sesuai dengan model teori Optimalisasi dari Dwiyanto menyebutkan bahwa:
 - a. Produktivitas
Strategi untuk meningkatkan produktifitas pembayaran pada SAMSAT

Payment Point yaitu melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Strategi dalam meningkatkan produktifitas di SAMSAT Payment Point ini melalui program-program yang telah disediakan mulai dari pemutihan atau bebas denda pajak, program insentif pajak atas dasar persetujuan gubernur, serta mengingatkan kembali atau mengedukasi masyarakat akan pembayaran wajib pajak.

Selain para petugas, produktifitas pembayaran pajak ini juga dirasakan oleh masyarakat yang merasa diuntungkan ketika ada program-program seperti pemutihan atau bebas denda pajak, dan insentif pajak. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya program seperti pemutihan ini dan pelayanan menjadi lebih mudah dan efektif.

Penjelasan diatas berdasarkan hasil penelitian mengenai produktivitas strategi pelayanan yang ada pada SAMSAT Payment Point yang dapat membantu mengoptimalkan proses pelayanan pajak melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan ini cukup baik, dan begitu pula yang dirasakan masyarakat Surabaya yang merasa terbantu dan diuntungkan dengan adanya program seperti pemutihan atau bebas denda pajak.

b. Kualitas

Kualitas sarana dan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses dalam memberikan pelayanan untuk mencapai makna dan tujuan. Mulai dari tempat lokasi yang strategis dan sarana alat sehingga dapat melancarkan jalannya pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT Payment Point. Sarana dan prasarana di SAMSAT Payment Point sejauh ini aman dan strategis mulai dari sarana pelayanan yaitu computer serta terdapat nomor antrian sehingga dapat tertib terhadap pelayanan

Menurut masyarakat wajib pajak yang berada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan, kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan cukup memuaskan, dengan lokasi strategis, tempat nyaman, pelayanan cepat dan sigap sehingga menghemat waktu masyarakat yang telah diluapkan untuk membayar pajak.

Sarana merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Sarana yang terdapat pada SAMSAT Payment Point Daerah Surabaya Selatan yaitu computer, serta terdapat nomor antrian sehingga dapat tertib terhadap pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pada pelayanan. Prasarana yang terdapat pada SAMSAT Payment Point Daerah Surabaya Selatan yaitu lokasi yang strategis dan tata letak parkir yang memadai serta terdapat tempat duduk yang nyaman disetiap loket pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kualitas yang mengoptimalkan proses pelayanan dapat dikatakan sudah cukup memadai

dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi masyarakat wajib pajak. Dimana dengan lokasi strategis, tempat nyaman, pelayanan cepat dan sigap sehingga menghemat waktu masyarakat yang telah diluangkan untuk membayar pajak.

c. Responsivitas

Dalam melakukan pelayanan sedikit sering terjadi kesalahan dalam pelayanan pembayaran, dan jika begitu sudah tanggung jawab petugas atas jika ada kesalahan yang terjadi dalam melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh petugas loket pembayaran di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan pembayaran maka sudah jadi tanggung jawab petugas atas keteledoran pelayanan yang diberikan dalam melakukan pelayanan, seperti kesalahan memberikan notice pajak, kesalahan penyebutan nominal pasti sangat pengaruh dalam kesalahan pembayaran, jadi sudah semestinya menjadi penanggung jawab petugas. Begitupun yang dirasakan oleh masyarakat atas respon yang diberikan oleh petugas ketika terjadi kesalahan seperti nomor antrian yang tertumpuk tetapi petugas langsung tanggap dan sigap dalam mengambil keputusan sehingga pelayanan tetap efektif.

Berdasarkan dengan pemaparan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa responsivitas kinerja menjadi salah satu indikator pendukung dalam mengoptimalkan pelayanan pajak di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam menjalankan misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang disebabkan ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat diproses dengan baik sehingga tidak menjadi halangan dalam mengoptimalkan proses layanan pajak kendaraan yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan.

d. Responibilitas

Responsibilitas menjelaskan sebagaimana sikap dan perilaku para pegawai terhadap masyarakat terhadap pelayanan. Pelayanan yang dijalankan oleh para petugas dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang ada di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan dengan tujuan memenuhi kepuasan masyarakat wajib pajak sesuai kebutuhan mereka.

Pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit serta mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan. Dengan SOP memungkinkan para pekerja untuk menggunakan berbagai keputusan yang jelas dan terukur.

Berdasarkan dengan hasil analisis penelitian dapat diringkas kembali bahwa sebagai syarat yang mendukung jalannya proses mengoptimalkan pelayanan dengan efektif yaitu diperlukannya Standart Operasional Prosedur (SOP) pembuatan prosedur kerja. Indikator ini guna untuk

menyamakan kebijakan yang akan menjadi proses mengoptimalkan pelayanan yang tidak hanya dengan prosedur operasi yang standar tetapi juga harus di dukung oleh anggaran yang tersedia untuk menjalankan suatu kegiatan.

e. Akuntabilitas

Kinerja organisasi public tidak dapat dinilai hanya berdasarkan ukuran internal organisasi public atau negara, seperti pencapaian tujuan. Kinerja sebaiknya dievaluasi dengan tingkat eksternal, sebagai nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Kegiatan suatu organisasi public memiliki tanggung jawab yang tinggi apabila kegiatan tersebut dinilai benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT Payment Point ini hanya bias diukur dari berapa notice pajak yang dikeluarkan dalam perbulan. Dan hanya SAMSAT induk yang mampu menghitung pencapaian target dari pelayanan SAMSAT unggulan.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh SAMSAT unggulan adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan SAMSAT unggulan dan SAMSAT induk atas konsisten dengan kehendak masyarakat banyak dalam mengoptimalkan suatu pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengoptimalkan SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

a. Sumber Daya

Peran petugas dalam ketersediaan pelayanan pada SAMSAT Payment Point ini seperti mengedukasi kewajiban membayar pajak, mengadakan sosialisasi ke tempat umum akan kewajiban membayar pajak, dan melalui program SAMSAT keliling yang tersedia di wilayah-wilayah sekitar rumah penduduk wajib pajak, agar bisa membayar pajak yang tertunggak dengan tepat waktu.

Sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam dukungan dari pimpinan, hal ini karena sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan optimalisasi pelayanan tersebut. Sumber daya manusia ini yaitu petugas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap petugas juga dibekali dengan penguasaan dalam pengoperasian salah satunya mengedukasi kewajiban membayar pajak melalui program yang telah disediakan yaitu SAMSAT keliling yang dapat mendukung kesadaran masyarakat akan membayar pajak kendaraan.

b. Komunikasi

Komunikasi antara petugas dan masyarakat wajib pajak dalam menginformasikan tentang syarat dan tata cara pelayanan melalui edukasi

lewat SAMSAT keliling dan beberapa cara edukasi seperti sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat wajib pajak mengerti tentang kesadaran membayar pajak dengan mudah dan jelas.

Cara petugas menginformasikan tata cara pelayanan melalui SAMSAT keliling yang berada di sekitar rumah wajib pajak, dan setiap masyarakat membayar pajak selalu di edukasi ulang tentang cara pelayanan agar ketika masyarakat ingin membayar lagi mereka sudah mengerti dan paham tentang cara pelayanan dan persyaratan ketika membayar pajak. Komunikasi tentang pelayanan pajak tersebut juga dirasakan oleh masyarakat sekitar melalui inovasi seperti yang berada di lampu merah daerah Surabaya Selatan berupa lagu tentang edukasi pembayaran pajak melalui program pemutihan serta persyaratan tata cara pelaksanaannya yang diinformasikan dengan jelas.

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera bahwa indikator komunikasi juga sebagai pendukung dalam mengoptimalkan proses pelayanan pajak kendaraan yang ada di SAMSAT Payment Point ini karena pengetahuan atas apa yang akan dikerjakan dapat berjalan apabila komunikasi dilakukan sebagai sarana informasi untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat wajib pajak

c. Teknologi

Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan baik menurut para petugas serta masyarakat wajib pajak, apalagi ketika tanggal merah pembayaran pajak bisa di akses melalui online di website SAMSAT yang telah disediakan serta di E-Comers terdekat dengan wilayah masyarakat wajib pajak, jadi sedikit banyak mempengaruhi pendapatan pajak setiap bulan. Dengan adanya teknologi juga membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil kajian optimalisasi pelayanan publik melalui SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan fokus masalah sebagai berikut:

1. Proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Salah satunya dengan strategi dalam meningkatkan produktifitas di SAMSAT Payment Point ini melalui program-program yang telah disediakan mulai dari pemutihan atau bebas denda pajak, program insentif pajak atas dasar persetujuan gubernur, serta mengingatkan kembali atau mengedukasi masyarakat akan pembayaran wajib pajak.

Layanan pajak kendaraan di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan ini juga selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak

berbelit serta mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan. Dengan SOP memungkinkan para pekerja untuk menggunakan berbagai keputusan yang jelas dan terukur. Serta pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT Payment Point dan hanya bisa diukur dari berapa notice pajak yang dikeluarkan dalam perbulan. Dan hanya SAMSAT induk yang mampu menghitung pencapaian target dari pelayanan SAMSAT unggulan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pelayanan yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan adalah sumber daya manusia menjadi yang aspek penting dalam dukungan dari pimpinan, hal ini karena sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan optimalisasi pelayanan tersebut. Sumber daya manusia ini yaitu petugas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap petugas juga dibekali dengan penguasaan dalam pengoperasian salah satunya mengedukasi kewajiban membayar pajak melalui program yang telah disediakan yaitu SAMSAT keliling yang dapat mendukung kesadaran masyarakat akan membayar pajak kendaraan. Komunikasi antara petugas dan masyarakat wajib pajak dalam menginformasikan tentang syarat dan tata cara pelayanan melalui edukasi lewat SAMSAT keliling dan beberapa cara edukasi seperti sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat wajib pajak mengerti tentang kesadaran membayar pajak dengan mudah dan jelas. Serta kemajuan teknologi pada saat tanggal merah pembayaran pajak bisa di akses melalui online di website SAMSAT yang telah disediakan serta di E-Comers terdekat dengan wilayah masyarakat wajib pajak, jadi sedikit banyak mempengaruhi pendapatan pajak setiap bulan. Dengan adanya teknologi juga membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Penghambatnya dari faktor yaitu sejauh ini dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memang belum menemukan yang dialami masyarakat wajib pajak.

14. Lembar Turnitin Artikel

Artikel dwi

ORIGINALITY REPORT

17%	16%	9%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.aksiologi.org Internet Source	2%
2	repository.umy.ac.id Internet Source	2%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.unhas.ac.id Internet Source	1%
5	media.neliti.com Internet Source	1%
6	Submitted to Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta Student Paper	1%
7	aksiologi.org Internet Source	1%
8	www.scribd.com Internet Source	1%
9	123dok.com Internet Source	<1%