

## **Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1**

**Gusti Kintan Wardhani<sup>1)</sup>, Rika Novyanti<sup>2)</sup>, Rohayati<sup>3)</sup>, Rini Amelia<sup>4)</sup>**

<sup>1,4</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>2</sup>Program Studi Bisnis Digital, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>3</sup>Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Banjarmasin

email: gustikintanwardhani@gmail.com, ovy\_green@yahoo.com, [rohayati@poliban.ac.id](mailto:rohayati@poliban.ac.id),

rini.thabrani@gmail.com

### **Abstract**

*The purposes of this study are (1) to determine the effectiveness of motor vehicle tax payment services through the E-Samsat application at the Regional Revenue Service Unit Office of Samsat Banjarmasin 1, and (2) to determine the comparison between users of conventional motor vehicle tax payment services and those using the application. E-Samsat at the Regional Revenue Service Unit Office of Samsat Banjarmasin 1. The research method used in this research is descriptive research. The population in this study is the public in the service of paying motorized vehicle taxes at the Regional Revenue Service Unit Office of Samsat Banjarmasin 1. The sample in this study was 124 respondents. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The results showed that (1) the effectiveness related to procedures and services, E-Samsat can facilitate people who are far from the city in order to minimize delays, because it can be done anytime and anywhere, and (2) this e-samsat application, customers feel the ease of the application. Therefore, it is recommended that services through E-Samsat can be further maximized so that the community is satisfied in using the E-Samsat services, such as the certainty of the schedule and duration of services resulting from effective e-Samsat services and clarity of service procedures.*

**Keywords:** Service, Tax, E-Samsat application

### **Abstrak**

*Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1, dan (2) untuk mengetahui perbandingan antara pengguna pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara konvensional dengan yang menggunakan aplikasi E-Samsat pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin 1. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 124 responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) efektivitas yang berkaitan dengan prosedur dan layanan, E-Samsat dapat mempermudah masyarakat yang jauh dari kota agar dapat meminimalisasi keterlambatan, karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan (2) aplikasi e-samsat ini, pelanggan merasa adanya kemudahan dalam aplikasi tersebut. Maka dari itu Sebaiknya pelayanan melalui E-Samsat dapat lebih dimaksimalkan lagi agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan E-Samsat tersebut seperti kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan e-samsat efektif dan kejelasan tata cara pelayanan.*

**Kata Kunci :** Pelayanan, pajak, aplikasi E-Samsat

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Sinambela (2006:6) mengemukakan pelayanan publik merupakan “pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”. Dalam pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia. Sementara dalam layanan informasi publik yang terpenting tidak hanya sekadar menomorduakan pengguna melalui media elektronik, tapi dengan adanya teknologi diharapkan mampu memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah, dan tidak berbelit-belit.

Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan rencana dan target yang telah ditentukan dengan hal yang dicapai. Oleh karena itu apabila usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, maka hasil itu dapat dikatakan tidak efektif.

Hadirnya teknologi informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi ataupun berkomunikasi secara interaktif. Setidaknya implementasi sistem elektronik dalam kegiatan pemerintah dapat menciptakan pelayanan publik secara online atau berbasis komputerisasi. Memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan memangkas sistem antrian yang panjang akan membuat proses pelayanan menjadi lebih sederhana. Salah satu pelayanan publik yang menggunakan sistem elektronik dalam kegiatan pemerintah adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin 1.

Menurut Peraturan Presiden (PP) No. 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Samsat, Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

UPPD Samsat Banjarmasin 1 memberlakukan lingkup pelayanan E-Samsat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Banjarmasin 1. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan pengesahan STNK. Layanan E-Samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Banjarmasin cukup dilakukan dengan perangkat Android atau Internet yang aplikasinya dapat diunduh melalui playstore atau app store. Hanya saja terlebih dahulu pastikan nama aplikasi yang masyarakat unduh adalah aplikasi resmi cek pajak kendaraan dari Badan Pajak dan Retribusi Daerah Banjarmasin. Setelah aplikasi telah terunduh dan terpasang pada Handphone, pengguna dapat mendaftarkan diri di aplikasi tersebut. Apabila berhasil melakukan pendaftaran di aplikasi PKB, maka pengguna dapat menemukan menu untuk melakukan cek pajak kendaraan dan informasi kendaraan bermotor serta menu untuk melakukan pembayaran PKB. Dengan diberlakukannya layanan E-Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Berdasarkan observasi penulis pada kantor Samsat Banjarmasin 1 ditemukan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua melalui E-samsat di Banjarmasin 1 tergolong masih rendah dan belum sepenuhnya optimal, yaitu hanya berjumlah 7 unit pada tahun 2017, 28 unit pada tahun 2018, 20 unit pada tahun 2019, 60 unit pada tahun 2020, sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan menjadi 17 unit. Dibandingkan masyarakat

pengguna roda empat, untuk pengguna roda dua sebenarnya bisa dikatakan belum optimal, karena mungkin terkendala jaringan atau sinyal yang kurang memadai.

Selain hal di atas, berdasarkan observasi penulis juga masih banyak pengguna yang kurang memahami aplikasi selain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut juga disebabkan karena ketergantungan akan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem error, sehingga banyak wajib pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi E-Samsat Banjarmasin.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Pengertian Pelayanan**

Menurut Mukarom (2016:15) pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain. Menurut Kasmir (2017:47) pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Menurut Moenir (2015:17) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pemberian jasa dari pihak pelayanan pada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat sehingga terciptanya kepuasan bagi pelanggan.

### **Fungsi Pelayanan**

Pada hakikatnya pelayanan adalah salah satu usaha yang dilakukan instansi untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan pelayanan pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa barang atau jasa. Menurut Agus (2014:27) pelayanan dapat diartikan menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Menurut Daryanto (2014:2) pelayanan berfungsi melayani pelanggan secara ramah, akurat, dan cepat, agar pelanggan merasa penting. menciptakan pangsa pasar yang baik untuk produk/jasa. Menurut Hayat (2017:50-51) fungsi pelayanan dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional.

### **Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang baik dan tercermin (Sinambela, 2014:6) yaitu:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan fungsi dan tujuan pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan wajib memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan agar merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Pengertian Efektivitas**

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Menurut Beni (2016:69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Menurut Mahmudi (2015:86) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Menurut Sutrisno (2013:123) efektivitas pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikemukakan bahwa efektivitas adalah dalam suatu organisasi menunjukkan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Efektivitas Pelayanan**

Menurut Hidayat (2006:34) efektivitas pelayanan adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu, atau bisa dikatakan bahwa efektivitas pelayanan berarti yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. Menurut Moenir (2006:166) efektivitas pelayanan adalah kemampuan untuk memilih sasaran hasil, sesuai kebenaran untuk melaksanakannya. Menurut Moenir (2000:12) efektivitas pelayanan lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas pelayanan, bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat dikemukakan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility. Efektivitas pelayanan dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah tercapainya suatu tujuan yang dilakukan oleh aparat dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Efektivitas lebih menekankan pada aspek tujuan dari suatu organisasi.

### **Ukuran Efektivitas Pelayanan**

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi efektivitas pelayanan untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan Menurut Danim (2012 :119-120) indikator efektivitas yaitu:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan Hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (rasio) antara masukan (input) dengan keluaran (output), usaha dengan hasil, persentase pencapaian program kerja dan sebagainya.
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif berdasarkan pada mutu.
- 3) Produk kreatif penciptaan hubungan kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreatifitas dan kemampuan.

- 4) Intensitas yang akan dicapai Memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

### **Pengertian Pajak Daerah**

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Muqodim (2000:6) pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sendiri. Siahaan (2006:10) menjelaskan pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dengan demikian, pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (perda), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan didaerah. Karena pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah, dan pajak daerah.

Ada beberapa jenis-jenis Pajak Daerah, yaitu:

- (1) Pajak Kendaraan Bermotor;
- (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- (3) Pajak Bahan Kendaraan Bermotor;
- (4) Pajak air permukaan dan;
- (5) Pajak rokok.

Berdasarkan uraian di atas, fokus penulis dalam penelitian ini berkenaan dengan pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu bentuk pajak daerah.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyampaikan gambaran lengkap mengenai settingan sosial fenomena atau kenyataan sosial, dengan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti diantara fenomena yang diuji, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Observasi, Angket/Kuesioner, dan Dokumentasi. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis secara kuantitatif. Jenis analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis persentase.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dimana responden diambil dari jumlah sampel sebanyak 125 orang pelanggan. Hal tersebut dilakukan karena pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat pada unit pelayanan pendapatan daerah samsat banjarmasin 1, hal itulah yang mendasari penulis menentukan waktu penelitian di waktu tersebut, adapun hasil dari sebaran kuesioner adalah sebagai berikut:

Gambar 1 Sebaran Kuisioner

NO	PERTANYAAN	Tanggapan Responden					Total
		SS	S	N	TS	STS	
1	Saya lebih memilih menggunakan metode pembayaran pajak kendaraan secara konvensional	32% (40)	36% (45)	32% (40)	% (0)	% (0)	100% (125)
2	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di kantor unit pelayanan pendapatan daerah samsat banjarmasin 1 memberikan kemudahan bagi pelanggan.	16% (20)	24% (30)	32% (40)	20% (25)	8% (10)	100% (125)
3	Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara konvensional di kantor unit pelayanan pendapatan daerah samsat banjarmasin 1 lebih baik dari pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat.	12% (15)	24% (30)	28% (35)	32% (40)	4% (5)	100% (125)
<b>Efektivitas Pelayanan</b>							
1	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan aplikasi E-Samsat lebih mudah dilakukan.	20% (25)	36% (45)	44% (55)	% (0)	% (0)	100% (125)
2	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan aplikasi E-Samsat lebih cepat dari pada secara konvensional.	16% (20)	32% (40)	52% (65)	% (0)	% (0)	100% (125)
<b>Tingkat Kepuasan</b>							
1	Saya lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi E-Samsat.	11% (13)	28% (35)	61% (77)	% (0)	% (0)	100% (125)
2	Aplikasi E-Samsat untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor memiliki kualitas yang bagus.	16% (20)	32% (40)	52% (65)	% (0)	% (0)	100% (125)
<b>Produk Kreatif</b>							
1	Aplikasi E-Samsat merupakan kreatifitas dari pihak samsat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor.	28% (35)	32% (40)	40% (50)	% (0)	% (0)	100% (125)
<b>Intensitas</b>							
1	Aplikasi E-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan alur/prosedur yang ada.	8% (10)	26% (32)	46% (58)	16% (20)	4% (5)	100% (125)

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 1.diatas dapat diketahui hasil dari sebaran kuesioner terhadap 125 responden pada perbandingan pengguna pertanyaan pertama menunjukkan 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab sangat setuju, 36% (persen) dengan jumlah responden 45 menjawab setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16%

(persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 24% (persen) dengan jumlah 30 responden menjawab setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 20% (persen) dengan jumlah 25 responden menjawab tidak setuju, dan 8% (persen) dengan jumlah 10 responden menjawab sangat tidak setuju, pertanyaan ketiga 12% (persen) dengan jumlah 15 responden menjawab sangat setuju, 24% (persen) dengan jumlah 30 responden menjawab setuju, 28% (persen) dengan jumlah 35 responden menjawab netral, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab tidak setuju, dan 4% (persen) dengan jumlah 5 responden menjawab sangat tidak setuju. 125 responden pada efektivitas pelayanan pertanyaan pertama menunjukkan 20% (persen) dengan jumlah 25 responden menjawab sangat setuju, 36% (persen) dengan jumlah 45 responden menjawab setuju, 44% (persen) dengan jumlah 55 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 52% (persen) dengan jumlah 65 responden menjawab netral, tanggapan responden Tingkat Kepuasan pada pertanyaan pertama menunjukkan 11% (persen) dengan jumlah 13 responden menjawab sangat setuju, 28% (persen) dengan jumlah 35 responden menjawab setuju, 61% (persen) dengan jumlah 77 responden menjawab netral, pertanyaan kedua 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 52% (persen) dengan jumlah 65 responden menjawab netral, tanggapan responden Produk Kreatif dari pertanyaan menunjukkan 28% (persen) dengan jumlah 35 responden menjawab sangat setuju, 32% (persen) dengan jumlah 40 responden menjawab setuju, 40% (persen) dengan jumlah 50 responden menjawab netral, dan tanggapan responden terhadap Intensitas dari pertanyaan menunjukkan 8% (persen) dengan jumlah 10 responden menjawab sangat setuju, 26% (persen) dengan jumlah 32 responden menjawab setuju, 46% (persen) dengan jumlah 58 responden menjawab netral, 16% (persen) dengan jumlah 20 responden menjawab tidak setuju, 4% (persen) dengan jumlah 5 responden menjawab sangat tidak setuju.

## **5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah UPPD Samsat Banjarmasin 1 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Secara umum masih banyak pelanggan yang tidak mengenal aplikasi e-samsat sehingga cenderung menggunakan prosedur dalam aplikasi tersebut tidak jauh berbeda dengan proses konvensional.
- 2) Secara umum pelanggan tidak terpengaruh dengan adanya aplikasi e-samsat ini, meskipun pelanggan merasa adanya kemudahan dalam aplikasi tersebut.

### **Saran**

Berdasarkan Kesimpulan sebelumnya dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut: Sebaiknya agar mensosialisasikan dengan sebaik dan sedetail mungkin sehingga masyarakat yang belum mengetahui keunggulan e-samsat dapat memahami dan memanfaatkan dengan baik. Sebaiknya pelayanan melalui E-Samsat dapat lebih dimaksimalkan lagi agar masyarakat puas dalam penggunaan pelayanan E-Samsat tersebut seperti kepastian jadwal dan durasi pelayanan yang dihasilkan dari pelayanan e-samsat efektif dan kejelasan tata cara pelayanan.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

Abrar, Al Putri. 2017. "Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Riau: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

- Makmur, Siska Safitri. 2021. “Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat Wilayah Takalar.
- Marpaung, Siti Nurjannah. 2021. “Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan. Sumatra Utara: Universitas Muhamadiyah Sumatra Utara.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi. Cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.