

# Efektivitas Sistem Administrasi Perpajakan Berbasis *E-Samsat* Terhadap Tingkat Kepuasan Publik Pada *Payment Point* Bank Jatim Universitas Panca Marga Probolinggo

Firmansyah Dwi Prasetyo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

<sup>1</sup> Email: [pfirmsyahdwi@gmail.com](mailto:pfirmsyahdwi@gmail.com)

\*corresponding author

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima : 9 Oktober 2024 Direvisi : 15 Oktober 2024 Diterbitkan : 3 November 2024	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat dalam meningkatkan kepuasan publik di payment point Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo. Dalam era digitalisasi yang semakin maju, pelayanan perpajakan yang efisien dan responsif sangat penting untuk mendorong kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumentasi terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Samsat berhasil mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan mengurangi waktu antrean, yang secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan wajib pajak. Diskusi menekankan perlunya pelatihan pegawai serta sosialisasi layanan untuk memastikan masyarakat memahami cara memanfaatkan e-Samsat secara optimal. Kesimpulannya, sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan publik, dan disarankan untuk terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan layanan perpajakan yang semakin kompleks, efisien, dan beragam di masa mendatang untuk masyarakat secara keseluruhan dan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah yang berkelanjutan.
<b>Kata Kunci:</b> e-Samsat kepuasan publik pajak kendaraan sistem administrasi	

## I. Pendahuluan

### A. Analisis Situasi

Tak dapat dipungkiri bahwasanya dari setiap orang pasti terlibat dengan adanya kegiatan. Kegiatan yang dimaksud yakni berpacu pada pengadministrasian, yang bahkan sudah lumrah, tak dapat terpisahkan hingga sangat dibutuhkan juga dari kegiatan ini misal sebagai penerapan tata kelola administrasi baik dalam kehidupan sehari-hari, kehidupan berbangsa ataupun kehidupan bernegara [1]. Selain itu pula, kelak juga dari kegiatan ini sudah tidak awam lagi ketika semua sudah menikmati/merasakannya dari kegiatan pengadministrasian ini. Bahkan seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi yang pesat juga, masyarakat semakin mengharapakan kemudahan dalam mengakses layanan publik, termasuk perpajakan. Era digital telah mengubah cara orang berinteraksi dengan layanan pemerintah, di mana kecepatan dan kenyamanan menjadi prioritas utama [2]. Salah satu contoh inovasi di bidang ini adalah penerapan sistem e-Samsat, yang memanfaatkan teknologi informasi untuk menyediakan platform pembayaran pajak kendaraan secara online, sehingga mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor Samsat [3].

Keberadaan e-Samsat tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meminimalkan risiko kesalahan dalam proses pembayaran. Masyarakat kini dapat mengakses informasi terkait pajak kendaraan mereka melalui aplikasi atau situs web, yang memberikan transparansi lebih dalam proses administrasi perpajakan [4]. Namun, meskipun teknologi ini menawarkan banyak keuntungan, tantangan tetap ada. Salah satunya adalah memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi, dapat mengakses dan memahami sistem ini [5].

Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi yang efektif sangat penting untuk memastikan manfaat sistem e-Samsat dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat. Analisis situasi ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan publik, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada pemahaman masyarakat, dukungan infrastruktur, dan kolaborasi antara berbagai pihak terkait. Upaya berkelanjutan dalam sosialisasi dan pelatihan akan menjadi kunci untuk mencapai tujuan tersebut [6].

### B. Permasalahan Mitra

Adapun berbagai proses dan cara juga dari kegiatan pengadministrasian ini diterapkan, guna nantinya kegiatan ini berjalan dengan baik, lancar, dan tepat apa yang diharapkan. Hanya saja kita sebagai pengguna yang bisa cermat, pandai menentukan pilihan bahkan suatu saat ada yang dari kegiatan pengadministrasian ini tidak harus mengikuti atau berpatokan pada perkembangan yang tetap, tetapi pengadministrasian kita akan semakin ada perubahan seiring perkembangan zaman yang juga semakin canggihnya teknologi atau era digitalisasi nanti nya, bisa berupa sistem lainnya. Oleh karena itu, alangkah baiknya harus siap, sigap akan hal itu, dan tak usah khawatir pula jika nantinya kita ketinggalan, awam, kudet semacamnya akibat dari semakin berubah sistemnya atau upgrade apalagi pada sistem administrasi perpajakan yang cukup terbilang rumit, karena tersebut kita juga pastinya membutuhkan namanya pelayanan *seperti* pelayanan public [7].

Interaksi ramah dan responsif dari pegawai di payment point sangat mempengaruhi kepuasan publik. Ketika pegawai dapat melayani dengan sikap positif dan menyediakan informasi yang jelas, pengguna merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menyelesaikan pembayaran. Sebaliknya, jika pegawai tidak mampu memberikan informasi yang dibutuhkan, seperti prosedur pembayaran yang benar atau detail mengenai biaya yang harus dibayar, pengguna dapat merasa kebingungan dan tidak puas, kepercayaan masyarakat terhadap sistem dapat menurun [8]. Maka dengan ini, sangat penting juga untuk memastikan bahwa informasi mengenai penggunaan e-Samsat mudah diakses dan dipahami oleh semua pengguna. Sosialisasi yang mencakup panduan langkah demi langkah, video tutorial, atau layanan pelanggan online dapat membantu pengguna lebih memahami proses yang ada. Kurangnya sosialisasi dan edukasi yang memadai dapat menyebabkan kebingungan, di mana pengguna tidak tahu cara menyelesaikan transaksi, kesulitan memahami fitur yang tersedia, atau tidak mendapatkan manfaat penuh dari sistem ini.

Pengalaman pengguna e-Samsat bervariasi. Beberapa pengguna mungkin menemukan sistem ini mudah dan efisien, sedangkan yang lain mungkin menghadapi kendala teknis, seperti kesalahan sistem saat melakukan pembayaran atau kesulitan dalam mendapatkan bukti pembayaran setelah transaksi selesai [9]. Pengalaman negatif semacam ini dapat berdampak besar pada persepsi masyarakat terhadap efektivitas dan keandalan e-Samsat. Oleh karena itu, untuk memastikan kepuasan pengguna, diperlukan mekanisme yang efektif untuk menanggapi keluhan dan masukan yang mereka sampaikan. Respons yang cepat dan solusi yang memadai terhadap masalah yang dihadapi pengguna akan menunjukkan bahwa sistem mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat [10].

### C. Solusi yang Ditawarkan

Kemudian dari pelayanan tersebut bisa menciptakan kepuasan juga yang dinamakan dengan Kepuasan Publik atau Pelanggan dalam bidang perpajakan, maka penelitian ini bertujuan mengangkat masalah, guna peningkatan penerimaan transaksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan memberi kemudahan pengguna dengan melalui PKB berbasis daring, sehingga kepuasan publik terhadap pemerintah daerah menjadi lebih baik, dan guna mengetahui sebagaimana “Efektivitas sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terhadap tingkat kepuasan publik pada *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo” . Dalam konteks kepuasan publik atau pengguna layanan publik pada umumnya dengan adanya pelanggan dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambah pengalaman pelanggan, dan dari kriteria ini juga sangat menentukan bagi keikutsertaan maupun respon masyarakat dalam mengimplementasikan dan mengelola hasil program tersebut. Tanpa adanya kepuasan dari pihak sasaran kebijakan, maka program tersebut dianggap belum berhasil.

## II. Pelaksanaan dan Metode

Penelitian ini dilaksanakan di payment point Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso 107, Pabean, Kecamatan Dringu, Kabupaten Probolinggo. Kegiatan penelitian dimulai pada awal September 2024 dan berlangsung hingga Oktober 2024, dengan total waktu pelaksanaan selama satu bulan. Selama periode ini, peneliti mengumpulkan data secara bertahap untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat.

Objek sasaran penelitian ini meliputi beberapa kategori. Pertama adalah pengguna layanan, yaitu masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di payment point Bank JATIM. Sasaran utama penelitian adalah individu yang telah menggunakan sistem e-Samsat setidaknya sekali selama periode penelitian, dengan kriteria pemilihan mencakup usia 18 tahun ke atas, memiliki kendaraan bermotor yang terdaftar, dan pernah memanfaatkan layanan e-Samsat. Selain itu, penelitian juga menyasar pegawai payment point, khususnya teller yang berinteraksi langsung dengan pengguna. Pegawai ini berperan sebagai informan kunci karena memiliki pemahaman mendalam tentang prosedur dan sistem yang diterapkan. Wawancara dilakukan dengan minimal dua pegawai untuk mendapatkan informasi mengenai tantangan dan kelebihan sistem e-Samsat dari sudut pandang mereka.

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan kegiatan observasi langsung serta wawancara untuk memperoleh data primer secara lebih akurat. Unit analisis dalam penelitian ini mencakup berbagai pihak terkait, termasuk informan dari teller di payment point Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo. Metode penelitian ini bertujuan untuk fokus pada evaluasi sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terhadap tingkat kepuasan publik di payment point tersebut, guna menilai apakah sistem sudah efektif dalam mendukung proses pelaksanaan di lingkungan Universitas Panca Marga Probolinggo atau masih memerlukan perbaikan.

Penelitian ini juga terfokus pada bagaimana bentuk pengelolaan pelayanan / alur mekanisme sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terhadap tingkat kepuasan publik pada payment point Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo. Selain itu, penelitian ini juga memfokuskan pada bagaimana dengan evaluasi kebijakan terkait adanya sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat terhadap tingkat kepuasan publik pada payment point Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo yang sepatutnya memiliki tingkat pelayanan yang tidak mengecewakan.

Sementara, dibutuhkan pula data sekunder yang dimana adalah informasi yang dikumpulkan secara tidak langsung dari subjek penelitian, seperti dokumentasi, ataupun studi literatur seperti jurnal-jurnal penelitian.

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Bentuk pengelolaan pelayanan / alur mekanisme sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat

Dengan diterapkannya pengelolaan pelayanan e-samsat juga, maka hal ini guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hal ini menjadi termotivasi membayar pajak kendaraan bermotor dengan kemudahan yang telah diberikan. Hal ini merupakan pandangan yang disampaikan sesuai dengan teori Task Technology Fit (TTF) yang dikembangkan oleh Goodhue dan Thompson. TTF menjelaskan sejauh mana teknologi mendukung individu dalam menyelesaikan tugasnya, atau lebih tepatnya, TTF menggambarkan hubungan antara kebutuhan tugas, kemampuan individu, dan fungsionalitas teknologi (Dewi & P, 2019).

Serta itu pula, secara tak langsung pada pengelolaan layanan publik e-Samsat secara tidak langsung berperan serta dalam hal ini yakni dengan membangun BUMD Provinsi Jawa Timur, dimana pembayaran dapat melalui Bank Pembangunan Daerah (BPD) JATIM tepat salah satu nya pada *payment point* BANK JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo dengan layanan publik yang cukup baik, buka pelayanan mulai jam 8 pagi - 2 siang, dan ada 3 bentuk pengelolaan pelayanannya diantaranya :

1. Bisa bayar langsung ditempat / Manual/ di teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo. Wajib pajak (WP) bisa datang langsung ke *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, dengan adanya pertemuan langsung antara WP (Wajib Pajak) dan Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, kemudian mengantre terlebih dahulu jika itu harus antre, dan selanjutnya jika sudah memasuki giliran maka segera dan sertakan persyaratan / mekanisme berkas nya yg dibutuhkan sebagai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( seperti : STNK, Identitas Diri, dan nomor telephone )



Gambar 1. Pelayanan Samsat

2. Bisa meminta arahan langsung ke Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo , tanpa harus membayar langsung ( Sedikit perpaduan antara Manual & Online ) . Cara pelayanannya dengan nomor 1 , yang bahwasanya Wajib pajak (WP) bisa datang langsung ke *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo , dengan adanya pertemuan langsung antara WP (Wajib Pajak) dan Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, kemudian mengantre terlebih dahulu jika itu harus antre, dan selanjutnya jika sudah memasuki giliran maka segera dan lakukan komunikasi / keluhan terhadap ini , setelah itu akan dipandu langsung oleh Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, dan Wajib pajak bisa mengikuti alur *step by step* nya ( bagi Para mahasiswa setiap hari sibuk dengan jadwal perkuliahan / jadwal lainnya , sehingga terkadang memilih cara alur mekanisme ini.
3. Bisa langsung pembayaran lewat Aplikasi yg bisa di unduh di *appstore* / *playstore* " **JCONNECT** " berbasis online yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Pelayanan Samsat

Dengan metode seperti inilah, customer yang hendak transaksi PKB(Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) tentu tidak perlu lagi ribet mengantre di loket demi mendapatkan pembaharuan untuk masa berlaku STNK(Surat Tanda Nomor Kendaraan). Customer cukup mengakses web samsat aplikasi *JCONNECT* (Aplikasi *mobile* dengan memanfaatkan *smartphone*, kemudian dilanjut dengan memasukkan validasi data berupa lokasi kota, Samsat Awal, nomor polisi kendaraan dan nomor acak

untuk verifikasi. Tahapan berikutnya yakni, akan memperoleh keterangan lengkap mengenai besaran Transaksi PKB(Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ(Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan ).

Apabila semua sudah terpenuhi kelengkapan datanya, maka kemudian dilanjut supaya pada tahap pembayaran dengan mengisikan nomor rangka dan nomor BPKB, serta Samsat guna pengesahan rekening bank tertentu sebagai alat transaksi. Setelah semua data berhasil diverifikasi, akan mendapatkan kode *booking* transaksi pembayaran digunakan untuk membayar secara langsung melalui ATM ataupun pada Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo. Dan usai tahapan semua rampung diproses maka diserahkan bill pembayaran transaksi oleh Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo kemudian guna untuk diserahkan oleh pembayar PKB ke Samsat yang sebelumnya telah dipilih, dengan menyertakan dokumen berupa KTP Asli, BPKB dan STNK dalam kurun waktu maksimum 7 hari setelah transaksi pembayaran.

Adapun manfaat dari pembayaran lewat Aplikasi yg bisa di unduh di *appstore / playstore* " **JCONNECT** " *e-Samsat* berupa:

- 1) Adanya kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan dimana saja.
- 2) Tidak adanya batasan waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan adanya pembayaran online.
- 3) Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- 4) Masyarakat & seluruh warga di civitas UPM dengan mudah mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan simple secara elektronik.
- 5) Tidak adanya diskriminasi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ,
- 6) Penggunaan yang dilakukan secara *digital*, sehingga menggunakan pemanfaatan dari *database* kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri, database induk kependudukan yang dimiliki Dirjen Dukcapil Kemendagri, serta database atas PKB yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi

#### B. *Evaluasi kebijakan terkait adanya sistem administrasi perpajakan berbasis e-Samsat*

William N Dunn dan Riant Nugroho (2009:536), Evaluasi kebijakan ditujukan untuk penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), serta menilai (*assesment*) sejauh mana :

- 1) Efektivitas, berkaitan dengan sejauh mana sebuah terobosan baru berhasil tercapai dengan apa hasil yang diharapkan maupun terpenuhi tujuan dari tindakan yang diambil.
- 2) Efisiensi, merujuk pada jumlah upaya yang dibutuhkan untuk mencapai peningkatan dalam efektivitas tersebut.
- 3) Kecukupan, berkaitan dengan sejauh mana tingkat dari efektivitas kini yang mampu tercukupi akan kebutuhannya, nilai, maupun peluang.
- 4) Kesetaraan
- 5) Responsivitas
- 6) Ketepatan, adalah kriteria yang terkait erat dengan rasionalitas substantif, menunjukkan sejauh mana substantif yang diinginkan.

Sehingga dari adanya suatu evaluasi kebijakan publik bisa dipertanggung jawabkan pula pada konsistennya nantinya juga bukan hanya bertujuan sejauh mana masalah telah teratasi, tetapi juga bertujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam, kritik konstruktif, dan informasi yang dapat dipercaya mengenai efektivitas kebijakan berdasarkan nilai-nilai utamanya. Selain itu, evaluasi ini membantu dalam mengoreksi kebijakan dan mendefinisikan ulang isu-isu yang ada, sehingga tindakan publik dapat diambil dengan lebih akurat dan relevan (Wardana, n.d.).

Kemudahan layanan ini terwujud dari sinergi yang baik antara Bank JATIM Cabang Probolinggo dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur dan UPM Probolinggo, dan memberi sinyal sedikitnya 2.500 mahasiswa UPM Probolinggo, bahkan masyarakat sekitar untuk hal ini , serta kami harap *e-Samsat payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo lebih perbanyak promosinya contoh sebar pamflet atau penunjang promosi lainnya supaya bisa lebih baik lagi , pelanggan bisa transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor di *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, atau bahkan bisa mengikuti alur mekanisme yang sudah disebutkan.

#### IV. Kesimpulan

Penerapan atau implementasi sistem administrasi perpajakan berbasis *e-Samsat* sejauh ini telah terlaksana dan bahkan masih berjalan dengan baik sejak bulan Maret 2022 lalu (18/3) hingga sekarang, *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo menerapkan sistem administrasi perpajakan berbasis *e-Samsat* Kampus yang lebih sempurna dari sebelumnya dan lebih stabil sebagai salah satu pilar kokoh fundamental pada layanan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pihaknya akan terus mengembangkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan kualitas juga jangkauan layanan perbankan Bank JATIM, mendorong penerimaan daerah diberbagai sektor, serta mengoptimalkan layanan ini meliputi akses layanan perbankan bagi masyarakat Probolinggo.

Selain itu, tanpa disadari juga pengelolaan *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo dengan pelayanan yang cukup baik sehingga kepuasan publik atau pengguna *e-Samsat* sudah sesuai, dan disertai dengan adanya kenyamanan pula dalam mengaplikasikan *e-samsat* ini. Melalui 3 bentuk pengelolaan pelayanan nya diantaranya bayar langsung ditempat / Manual/ di teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, meminta arahan langsung ke Pegawai Teller *payment point* Bank JATIM Universitas Panca Marga Probolinggo, langsung pembayaran lewat Aplikasi yg bisa di unduh di *appstore / playstore* " **JCONNECT** " berbasis online. Kemudahan layanan ini terwujud dari sinergi yang baik antara Bank JATIM Cabang Probolinggo dengan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur dan UPM Probolinggo

#### Daftar Pustaka

- [1] Ayuningrum, S., Rahmawati, Efektivitas Penggunaan Model Pembelajaran Everyone is a Teacher Here untuk Meningkatkan Keaktifan dan Prestasi Belajar PKN pada Siswa Kelas V SD Ngrukeman Tamantirto Kasihan Bantul. *Universitas PGRI Yogyakarta*. 2017.
- [2] I. G. A. M. R. Dewi & P. K. W. Laksmi. Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*, 4(1), 50. 2019 <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- [3] Firmansyah. Pengaruh Strategi Pemasaran dan Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa pada STIE Mahaputra Riau. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 10(1). 2019. <https://doi.org/10.33059/jseb.v10i1.1124>
- [4] T. Oktavianti, R. N. Girsang, L. D. Marthika. Pengaruh Sanksi Pajak, Sosialisasi, Tingkat Pendapatan, Pelayanan Jasa, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perdesaan dan Perkotaan (Studi Kasus di Kecamatan Muko-muko Bathin VII Kabupaten Bungo). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis*. Vol. 2, No. 1, 2021.
- [5] M.D. Maulana, D. Septiani, Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, Vol. 14, No. 2, 2022.
- [6] Pusida, R., Pati, A., & Lambey, T. (2018). PERILAKU PEMILIH PADA PEMILIHAN UMUM KEPALA DAERAH KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD TAHUN 2013. 1., 2013
- [7] Wardhani, G. K., Novyanti, R., & Amelia, R.. fektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi E-Samsat pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol 1, No. 2, 2022.
- [8] Zulkarnaen, I. (2017). HUBUNGAN PERENCANAAN OLEH SEKRETARIS DPRD DENGAN EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN CIREBON. *Jurnal Ilmiah Publika*, 5(1). <https://doi.org/10.33603/publika.v5i1.1521>
- [9] Bank Jatim, e-Samsat Jatim. <https://www.bankjatim.co.id/id/layanan/e-channel/e-samsat-jatim>, 2022
- [10] Dinas Kominfo Provinsi JATIM, <https://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/pemprov-jatim-luncurkan-layanan-pengesahan-stnk-tanpa-ke-samsat> 2023