

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN E-SAMSAT SEBAGAI MEDIA PELAYANAN INFORMASI MASYARAKAT DI KOTA SAMARINDA

Namira Nur Syifa Azzahra¹, Eka Yudhyani², Rina Masithoh Haryadi³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email : namiranursyifa@gmail.com

Keywords :

PKB, Effectiveness, Community Information Services

ABSTRACT

Namira Nur Syifa Azzahra, 2022: *The effectiveness of using e-samsat as a medium for public information services in the city of Samarinda. Under the guidance of Mrs. Eka Yudhyani as supervisor I and Mrs. Rina Masithoh as supervisor II.*

The aims of this research are: 1). To describe the effectiveness of service procedures in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda. 2). To describe the effectiveness of the completion time in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda. 3). To describe the effectiveness of service costs in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda. 4). To describe the effectiveness of service products in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda. 5). To describe the effectiveness of facilities and infrastructure in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda. 6). To describe the effectiveness of the competence of service providers in the use of E-samsat as a medium of information services for the community in the city of Samarinda.

This type of research uses quantitative research. The sample in this study was 90 people using e-samsat service using a convenience sampling technique. The data collection technique used is a questionnaire. The data analysis technique used descriptive statistical analysis, validity and reliability tests.

The results showed that the use of e-samsat as an information service medium was felt to be effective for the community in terms of service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure as well as the competence of service providers.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat maka akan semakin baik tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Menurut Mahmudi (2013:223) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik saat ini menjadi isu penting, antara pemerintah daerah maupun masyarakat perlu memperbaiki dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanannya. Namun

demikian, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini masih menghadapi sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Bahkan saat ini, penyelenggaraan pelayanan publik menghadapi situasi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Oleh sebab itu, pelayanan publik diperlukan pemanfaatan teknologi yang berdampak pada kemudahan dalam memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya. Yang terpenting dalam layanan informasi publik adalah tidak hanya sekedar menomorduakan penggunaan melalui media elektronik tapi dengan adanya teknologi diharapkan mampu memenuhi tuntutan transparansi serta pelayanan publik yang cepat, mudah, murah dan tidak berbelit-belit.

Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang semakin baik, maka Samarinda menjadi salah satu kota yang menerapkan sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor online berbasis e-samsat.

Menurut Mesoino (2020:134) E- Samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan STNK dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui transaksi online. Program E-samsat ini memiliki banyak sekali kelebihan yakni memberikan kemudahan bagi para wajib pajak untuk melakukan transaksi pembayaran pajak tanpa harus membutuhkan waktu yang lama.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektivitas menurut Moore D. Kenneth Dalam Moh Syarif (2015:1) “efektivitas suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) telah tercapai atau makin besar presentase target yang telah dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas yang terkait dengan penggunaan e-samsat dapat dilihat sebagai ukuran sejauh mana penggunaan e-samsat secara umum dapat memberikan kemudahan sebagai media pembayaran pajak secara online.

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang efektif dalam penggunaannya bagi masyarakat, sehingga penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul “Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Infoormasi Masyarakat di kota Samarinda.”

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional

Variabel dan indikator variabel penelitian ini dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dimaksud adalah pelayanannya tidak berbelit-belit, prosedur pelayanan mudah dipahami, dan prosedur pelayanan mudah dilaksanakan.
2. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang dimaksud adalah waktu penyelesaiannya tepat waktu, informasi waktu pelayanan, dan waktu pelayanan sesuai jadwal.
3. **Biaya Pelayanan**
Biaya pelayanan yang dimaksud adalah biaya pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, terdapat rincian biaya pelayanan, dan informasi mengenai biaya pelayanan.
4. **Produk Pelayanan**
Produk pelayanan adalah produk pelayanan publik tepat, adanya kepastian hukum tentang produk, dan jaminan hasil produk.
5. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana yang dimaksud adalah penyediaan sarana dan prasarana memadai, sarana dan prasarana berfungsi dengan baik, dan kelengkapan sarana dan prasarana.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan yang dimaksud adalah kesesuaian pengetahuan petugas pemberi layanan, sikap petugas pemberi layanan ramah, dan kedisiplinan petugas pemberi layanan.

Alat Analisis

a. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif.

Teknik analisis statistik menurut Sugiyono (2017:232) adalah “statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

b. Uji Instrumen

1. Uji validitas

Sugiyono (2016:168) Valid berarti alat ukur yang digunakan mendapat data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dihitung dengan menghitung korelasi antar skor tiap butir pernyataan dengan total skor atau disebut uji korelasi Pearson dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 0,05. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table. Jika r hitung lebih besar dari r table dengan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

2. Uji reliabilitas

Sugiyono (2016:168) bahwa reliabilitas adalah hasil penelitian dimana terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas diukur dengan menggunakan Cronbach Alpha. Variabel dikatakan reliable jika setiap pertanyaan memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh peneliti dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel. Variabel dalam penelitian ini antara lain Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Tabel 1: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Prosedur Pelayanan

No	Uraian pertanyaan	Skor					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Prosedur pelayanan e-samsat tidak berbelit-belit	0	0	14	35	41	90
		0%	0%	15,6%	38,9%	45,6%	100%
2	Prosedur pelayanan e-samsat mudah dipahami oleh pengguna	0	0	15	37	38	90
		0%	0%	16,7%	41,1%	42,2%	100%

3	Prosedur pelayanan e-samsat mudah dilaksanakan oleh pengguna	0	0	15	33	42	90
		0%	0%	16,7%	36,7%	46,7%	100%
4	Prosedur pelayanan e-samsat sesuai SOP yang ada	0	0	18	40	32	90
		0%	0%	20%	44,4%	35,6%	100%

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Dari tabel 1 maka dapat dilihat variabel prosedur pelayanan dengan pernyataan pertama yaitu prosedur pelayanan e-samsat tidak berbelit-belit, dengan hasil jawaban sangat setuju 41 responden, setuju 35 responden dan cukup setuju 14 responden.

Tabel 2: Skala Likert Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan	Total Skor	Mean
1	430	4.30
2	426	4.26
3	430	4.30
4	416	4.16
Total	1702	4.25

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden memberikan penilaian setuju dengan jumlah memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.30 dengan pernyataan “Prosedur pelayanan e-samsat tidak berbelit-belit” dan yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 4.16 dimana responden memberikan penilaian setuju dengan pernyataan “Prosedur pelayanan e-samsat sesuai SOP yang ada “. Sedangkan secara umum pernyataan variabel Prosedur Pelayanan mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.25, yang berarti responden memberikan penilaian sangat setuju yang masuk dalam rentang skala 4.20-<5.00

Tabel 3: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Waktu Penyelesaian

No	Uraian pertanyaan/pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Waktu penyelesaian pelayanan e-samsat tepat waktu	0	1	24	60	5	90
		0%	1,1%	26,7%	66,7%	5,6%	100%
2	Petugas pemberi layanan memberikan informasi terkait dengan waktu penyelesaian	0	0	36	49	5	90
		0%	0%	40,0%	54,4%	5,6%	100%
3	Waktu penyelesaian pelayanan e-samsat sesuai dengan jadwal yang diberikan	0	1	32	53	4	90
		0%	1,1%	35,6%	58,9%	4,4%	100%
4	Waktu tunggu pelayanan e-samsat lama	9	56	25	0	0	90
		10%	62,2%	27,8%	0%	0%	100%

(Sumber: Data Diolah,2022)

Dari tabel 3 maka dapat dilihat variabel waktu penyelesaian dengan pernyataan pertama yaitu waktu penyelesaian pelayanan e-samsat tepat waktu, dengan hasil jawab sangat setuju 5 responden, setuju 60 responden, cukup setuju 24 responden dan responden tidak setuju 1 orang.

Tabel 4: Skala Likert Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian	Total Skor	Mean
1	377	3.77
2	366	3.66
3	367	3.67
4	382	3.82
Total	1492	3.73

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden pada variabel waktu penyelesaian memberikan penilaian setuju dengan jumlah nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.82 dengan pernyataan “Waktu tunggu pelayanan e-samsat lama) dan sedangkan secara umum pernyataan variabel waktu penyelesaian mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 3.73, yang berarti responden memberikan penilaian setuju yang masuk dalam rentang skala mean 3.40-<4.20

Tabel 5: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Biaya Pelayanan

No	Uraian pertanyaan/pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Biaya yang dibebankan sesuai dengan jenis pelayanan yang digunakan	0	0	8	34	48	90
		0%	0%	8,9%	37,8%	53,3%	100%
2	Terdapat rincian biaya pada struk pembayaran	0	0	8	41	41	90
		0%	0%	8,9%	45,6%	45,6%	100%
3	Petugas pemberi layanan memberikan informasi mengenai biaya yang dibebankan	0	0	8	42	40	90
		0%	0%	8,9%	46,7%	44,4%	100%
4	Petugas pemberi layanan memberikan tata cara pembayaran pelayanan	0	0	14	35	41	90
		0%	0%	15,6%	38,9%	45,6%	100%

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Dari tabel 5 diatas maka dapat dilihat bahwa variabel biaya pelayanan dengan pernyataan pertama yaitu biaya yang dibebankan sesuai dengan jenis pelayanan yang digunakan, dengan hasil jawaban sangat setuju 48 responden, setuju 34 responden, dan cukup setuju 8 responden.

Tabel 6: Skala Likert Biaya Pelayanan

Biaya Pelayanan	Total Skor	Mean
1	444	4.44
2	437	4.37
3	436	4.36
4	430	4.30
Total	1747	4.36

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden memberikan penilaian setuju dengan jumlah memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.44 dengan pernyataan “Biaya yang dibebankan sesuai dengan jenis pelayanan yang digunakan”. Sedangkan secara umum pernyataan variabel biaya pelayanan mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.36, yang berarti responden memberikan penilaian setuju yang masuk dalam rentang skala mean 4.21-<5.00.

Tabel 7: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk Pelayanan

No	Uraian pertanyaan/pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Hasil produk yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna	0	0	14	35	41	90
		0%	0%	15,6%	38,9%	45,6%	100%
2	Petugas layanan e-samsat memberikan kepastian hukum tentang hasil produk	0	0	17	40	33	90
		0%	0%	18,9%	44,4%	36,7%	100%
3	Petugas layanan e-samsat memberikan jaminan ganti jika terdapat kesalahan pada hasil produk	0	0	16	42	32	90
		0%	0%	17,8%	46,7%	35,6%	100%
4	Petugas layanan e-samsat memberikan informasi terkait dengan hasil produk	0	2	11	45	32	90
		0%	2,2%	12,2%	50%	35,6%	100%

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Dari tabel 7 diatas menunjukkan bahwa variabel produk pelayanan dengan pernyataan pertama yaitu hasil produk yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna, dengan hasil jawaban sangat setuju 41 responden, setuju 35 responden, dan cukup setuju 14 responden.

Tabel 8: Skala Likert Produk Pelayanan

Produk Pelayanan	Total Skor	Mean
1	430	4.30
2	418	4.18
3	418	4.18
4	419	4.19
Total	1685	4.21

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 8 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden memberikan penilaian setuju dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.30 dengan pernyataan “Hasil produk yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna”. Sedangkan secara umum pernyataan variabel produk pelayanan mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.21, yang berarti responden memberikan penilaian sangat setuju yang masuk dalam rentang skala mean 4.21-<5.00.

Tabel 9: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sarana dan Prasarana

No	Uraian pertanyaan/ Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Terdapat sarana dan prasana yang memadai pada samsat Samarinda	0	1	15	30	44	90
		0%	1,1%	16,7%	33,3%	48,9%	100%
2	Sarana dan prasarana yang ada pada samsat Samarinda berfungsi dengan baik	0	0	17	37	36	90
		0%	0%	18,9%	41,1%	40%	100%
3	Samsat Samarinda memiliki sarana dan prasarana yang lengkap	0	1	17	38	34	90
		0%	1,1%	18,9%	42,2%	37,8%	100%
4	Petugas pemberi layanan turut andil dalam pemeliharaan sarana dan prasarana yang ada pada samsat Samarinda	0	1	16	38	35	90
		0%	1,1%	17,8%	42,2%	38,9%	100%

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Variabel sarana dan prasarana dengan pernyataan pertama yaitu terdapat sarana dan prasana yang memadai pada samsat Samarinda, dengan hasil jawaban sangat setuju 44 responden, setuju 30 responden, cukup setuju 15 responden dan tidak setuju 1 responden.

Tabel 10: Skala Likert Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasana	Total Skor	Mean
1	430	4.30
2	421	4.21
3	417	4.17
4	419	4.19
Total	1687	4.21

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 10 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden memberikan penilaian setuju dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.30 dengan pernyataan “Terdapat sarana dan prasarana yang memadai pada Samsat Samarinda”. Sedangkan secara umum pernyataan variabel sarana dan prasarana mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.21, yang berarti responden memberikan penilaian setuju yang masuk dalam rentang skala mean 4.21-<5.00

Tabel 11: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

No	Uraian pertanyaan/ Pernyataan	Alternatif Jawaban					Total
		STS	TS	CS	S	SS	
		1	2	3	4	5	
1	Pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan sesuai dengan bidangnya	0	1	10	41	38	90
		0%	1,1%	11,1%	45,6%	42,2%	100%
2		0	0	10	30	50	90

	Petugas pemberi layanan memiliki sikap yang ramah	0%	0%	11,1%	33,3%	55,6%	100%
3	Petugas pemberi layanan berpakaian lengkap selama proses pelayanan	0	1	15	26	48	90
		0%	1,1%	16,7%	28,9%	53,3%	100%
4	Petugas pemberi layanan memiliki sikap yang sopan dan santun selama pelayanan	0	0	15	25	50	90
		0%	0%	16,7%	27,8%	55,5%	100%

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Dari tabel 11 diatas maka dapat dilihat bahwa variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan dengan pernyataan pertama pengetahuan yang dimiliki oleh petugas pemberi layanan sesuai dengan bidangnya, dengan hasil jawaban sangat setuju 38 responden, setuju 41 responden, cukup setuju 10 responden dan tidak setuju 1 responden.

Tabel 12: Skala Likert Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	Total Skor	Mean
1	429	4.29
2	444	4.44
3	434	4.34
4	439	4.39
Total	1746	4.36

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan tabel 12 diatas menunjukkan bahwa mayoritas dari 90 responden memberikan penilaian setuju dengan memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.44 dengan pernyataan "Sikap petugas pemberi layanan ramah" dan secara umum pernyataan variabel kompetensi petugas pemberi pelayanan mendapat nilai rata-rata dari responden sebesar 4.36, yang berarti responden memberikan penilaian setuju yang masuk dalam rentang skala mean 4.21-<5.00.

Tabel 13: Hasil Kategori Penilaian Tiap Variabel

No	Variabel	Persentase Skor Total	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	85,06 %	Sangat Efektif
2	Waktu Penyelesaian	74,56 %	Efektif
3	Biaya Pelayanan	87,33 %	Sangat Efektif
4	Produk Pelayanan	84,22 %	Sangat Efektif
5	Sarana dan Prasarana	84,33 %	Sangat Efektif
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	87,33 %	Sangat Efektif

(Sumber: Data Diolah, 2022)

Berdasarkan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan e-samsat sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Semakin baik prosedur pelayanan maka akan meningkatkan efektivitas penggunaan e-samsat.

Pelayanan publik yang baik juga harus memenuhi waktu penyelesaian yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik khususnya pada pengguna e-samsat. berdasarkan hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian e-samsat sudah sesuai dengan jadwal yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat rician biaya pada struk pembayaran yang membuktikan terdapat transparansi dalam hal biaya yang terperinci dengan jelas.

Pelayanan publik yang efektif akan dapat dilihat dari pemenuhan produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam hal ini, sebagian besar masyarakat berharap adanya penggunaan e-samsat dapat menjadi sarana pelayanan informasi bagi masyarakat Samarinda.

Suatu pelayanan publik yang efektif juga dapat dilihat dari pemenuhan sarana dan prasarana yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana sudah memadai dan pemeliharaan yang baik, sehingga mengindikasikan bahwa penggunaan e-samsat sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat sudah efektif.

Sumber daya manusia memiliki peran krusial dalam mendukung berjalannya pelayanan publik yang mana sumber daya manusia atau pegawai memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kompetensi petugas sangat dibutuhkan dalam mendukung berjalannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil temuan penelitian yang ditemukan bahwa petugas pemberi layanan memiliki sikap yang sopan dan santun selama proses pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya yang bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas penggunaan e-samsat sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat Samarinda dapat ditarik kesimpulan yang menunjukkan bahwa penggunaan e-samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Saran

1. Diharapkan agar Samsat Samarinda dapat meningkatkan efektivitas penggunaan e-samsat sebagai media pelayanan informasi bagi masyarakat Samarinda dengan meningkatkan kualitas kerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Diharapkan agar pihak penelitian selanjutnya dapat memperkaya penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya seperti kepuasan pelanggan sebagai dampak efektivitas pelayanan, serta dapat juga menggunakan pendekatan lainnya seperti metode kualitatif yang menggunakan data wawancara agar diperoleh hasil yang lebih kompleks.

REFERENCES

- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Mesoino. 2020. *Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Dan Sesudah Penerapan Sistem Pembayaran Pajak Online Berbasis E-Samsat Di Provinsi Sulawesi Utara*. h. 134.
- Ristanti, Merliani Hendra. 2017. *Efektivitas Penggunaan E-Samsat Sebagai Media Pelayanan Informasi Masyarakat Surabaya*. Jurnal. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- . 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Syarif. 2015. *Strategi Pembelajaran: Teori dan Praktik di Tingkat Pendidikan Dasar*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.