

ANALISIS PELAYANAN SAMSAT DELIVERY DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PUBLIK DI BAPPENDA NTB (SAMSAT TALIWANG)

AGUSTHANAYA^{1)*}, UMAR²⁾, RODIANTO³⁾

Universitas Teknologi Sumbawa

¹⁾agusthanaya81120@gmail.com (corresponding), ²⁾umar@uts.ac.id

ABSTRAK

Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan serta administrasi yang mudah dan cepat, dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. permasalahan waktu pelayanan yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian terhadap suatu proses, peristiwa, atau perkembangan dimana bahan-bahan atau data yang dikumpulkan berupa keterangan-keterangan kualitatif yang hasil penelitiannya tidak untuk dijadikan sebagai generalisasi sebagaimana penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian ini berdasarkan hasil observasi ketersediaan fasilitas yang disediakan samsat Taliwang tersedia fasilitas layanan dalam kondisi baik. Dalam proses pembayaran dan pengiriman pada layanan samsat delivery juga dijalankan dan dilaksanakan dengan baik. Adapun Faktor Penghambat Aplikasi Samsat delivery yaitu 1) konektivitas internet yang buruk 2) proses pembayaran dan pengiriman bukti PKB, 3) Perubahan regulasi dan layanan online, 4) Kurangnya pelatihan tentang aplikasi dan 5) birokrasi yang berlebihan dan rumit.

Kesimpulan dari Penelitian ini adalah; Aplikasi Samsat Delivery sangat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah dalam hal Samsat kendaraan bermotor. Konektivitas internet yang baik proses penggunaan aplikasi samsat delivery akan bermanfaat maksimal, disamping juga penerapan administrasi pemerintahan yang efisien. Samsat Taliwang memiliki inovasi positif yang membantu masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik dengan menggunakan teknologi Samsat Delivery.

Kata kunci: Pelayanan, Administrasi, Inovasi

ABSTRACT

Public demands for improved services in terms of vehicle equipment and easy and fast administration, due to the increasing mobility of people in traffic. the problem of service times coinciding with people's working hours. Often people have to abandon their activities. If the services provided are not on time, people have to spend more time processing their motor vehicle taxes. The method used in this research is qualitative method. Qualitative research is research into a process, event or development where the materials or data collected are in the form of qualitative information and the results of the research are not to be used as generalizations like quantitative research.

The results of this research are based on observations of the availability of facilities provided by the Taliwang Samsat, service facilities are in good condition. The payment and delivery process for the Samsat delivery service is also carried out and carried out well. The inhibiting factors for the Samsat delivery application are 1) poor internet connectivity, 2) payment process and sending proof of PKB, 3) changes in regulations and online services, 4) lack of training regarding the application and 5) excessive and complicated bureaucracy.

The conclusion of this research is; The Samsat Delivery application is very useful for the community and government in terms of Samsat motorized vehicles. Good internet connectivity, the process of using the Samsat delivery application will be of maximum benefit, as well as implementing efficient government administration. Samsat Taliwang has a positive innovation that helps people take care of vehicle taxes without having to physically visit the Samsat office by using Samsat Delivery technology.

Keywords: Service, Administration, Inovasi

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yaitu suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat akan menentukan keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Bappenda sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan yang sering terjadi di Bappenda antara lain : Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Wahyudi (dalam dwiyanto,2008:96) menjelaskan masih sering ditemui antrean panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK di Kantor Bersama SAMSAT.

Hal tersebut diatas, membuat tak sedikit masyarakat yang menunggak pajak kendaraan bermotornya. Jumlah potensi PKB Tahun 2022 di Provinsi Ntb sebesar 1,5 juta objek kendaraan. Namun yang aktif bayar pajak hanya 851.159 objek kendaraan atau sekitar 54,5%. Artinya ada sekitar 45,5% yang tidak aktif atau menunggak kewajiban pajak (tidak melakukan daftar ulang), kedua wajib pajak yang menunggak antara 1-5 tahun sebanyak 502.427 objek kendaraan atau sebesar 32,17%. ketiga, wajib pajak yang menunggak diatas lima tahun sebanyak 207.868 objek kendaraan atau 13,32%. Dari total semua yang menunggak pajak berjumlah 710,295 objek kendaraan wajib pajak. Sehingga total potensi tunggakan PKB sebesar Rp. 466,4 Milyar. (mataram antara news pada desember 2022).

Dalam usaha memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perbaikan sistem dan prosedur layanan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada Bappenda NTB dan Ditlantas Polda bekerjasama meluncurkan sebuah aplikasi yang memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), secara online, tanpa perlu mengantri dan bisa dilakukan dimanapun. Aplikasi tersebut bernama Samsat delivery, sebuah aplikasi berbasis *android* yang bisa di *download* melalui *google play store* di semua *smarthphone* berbasis *android*. Keberadaan aplikasi samsat delivery diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan bagi para wajib pajak untuk membayar PKB-nya secara cepat. Diresmikan oleh kepala kepolisian daerah NTB Irjen Pol Achmat Juri, M.Hum serta disaksikan oleh tim pembina Samsat yaitu Direktur Lalu Lintas Polda NTB AKBP Amin Litarso, Kepala cabang Jasa Raharja NTB, dan Kepala Bappenda NTB Ir H. Iswandi pada 23 Desember 2018 pada acara gebyar pajak NTB di Kuta Mandalika. Aplikasi ini menyiapkan berbagai fitur yaitu cek pajak kendaraan bermotor (PKB), bayar PKB, antar Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD), samsat terdekat, panduan layanan samsat dan informasi kesamsatan. (Diskominfotik Prov NTB Desember 2020)

Dari Penilaian di *google play store*, banyak masyarakat pengguna aplikasi samsat delivery yang memberikan pendapat kurang memuaskan terhadap layanan aplikasi samsat delivery, seperti permasalahan no Kartu tanda penduduk (KTP) tidak bisa mengakses aplikasi samsat delivery, seperti pengguna Zaim Syarif yang mencoba mengakses aplikasi namun tetap tidak bisa, ada juga tanggapan lain seperti laman panduan penggunaan aplikasi yang masih kosong, tidak bisa mengecek nomor Polisi kendaraan, kode verifikasi yang tidak terkirim, *server* yang terganggu. Serta tidak adanya tanggapan yang diberikan Admin aplikasi samsat delivery mengenai berbagai keluhan masyarakat di *google play store*. hal ini tentu menjadi permasalahan yang akan menyulitkan masyarakat untuk membayar pajak, untuk saat ini aplikasi samsat delivery hanya mampu mendapat bintang 3,1 di *google play store* (*sumber aplikasi google play store* desember tahun 2020)

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Layanan Publik di Bappenda NTB (SAMSAT Taliwang)”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah :

- 1) Bagaimana pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik?
- 2) Apa saja Faktor penghambat pelayanan aplikasi samsat delivery?
- 3) Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik.
- 2) Untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan aplikasi samsat delivery.

- 3) Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian terhadap suatu proses, peristiwa, atau perkembangan dimana bahan-bahan atau data yang dikumpulkan berupa keterangan-keterangan kualitatif yang hasil penelitiannya tidak untuk dijadikan sebagai generalisasi sebagaimana penelitian kuantitatif. Menurut Moleong, (2013) bahwa penelitian kualitatif yaitu suatu metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa perilaku yang dimaati, kata-kata tertulis atau lisan. Selanjutnya, Rukajat, (2018) ujar bahwa prinsip penelitian kualitatif adalah memahami objek yang diteliti secara mendalam.

Jenis Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dalam wujud data Primer dan Sekunder :

a) Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok (Sugiyono, 2013)

b) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat oleh pihak lain) (Sugiyono, 2013).

Informan Penelitian

Informan penelitian yang dilibatkan sejumlah 5 responden. Responden ini terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: kelompok pertama, masyarakat wajib pajak 3 (tiga) orang Kepala UPTB UPPD Taliwang, Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor.

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi untuk hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Selanjutnya, menurut Moh Nazir, (2005) bahwa operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Untuk mempermudah pemahaman pembaca dalam kandungan penelitian ini, maka disampaikan beberapa definisi Operasional sebagai berikut:

Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan dalam penelitian ini yaitu, bagaimana cara meningkatkan kepuasan para wajib pajak dalam hal pelayanan Perpajakan kendaraan bermotor tanpa harus meninggalkan pekerjaan ataupun kesibukan para wajib pajak.

Pelayanan Samsat delivery

Pelayanan samsat delivery dimaksudkan sebagai langkah atau cara yang dilakukan dalam hal peningkatan kualitas pelayanan pembayaran PKB kepada masyarakat wajib pajak. Baik berupa langkah strategi atau persiapan-persiapan untuk meningkatkan jumlah pengguna layanan samsat delivery.

Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka dibutuhkan beberapa teknik dalam pengumpulan data diantaranya sebagai berikut:

Observasi

Menurut Sugiyono (2018) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Salah satu teknik pengumpulan data yaitu metode observasi. Observasi dilakukan peneliti saat memasuki daerah penelitian sebagai obyek penelitian. Dalam metodologi penelitian, observasi atau pengamatan mencakup semua kegiatan pemusatan perhatian terhadap suatu obyek menggunakan seluruh indera kita, maupun dengan menggunakan alat bantu lain. Alat observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *chek list*. *Chek list* ialah suatu daftar yang berisi nama-nama subjek atau faktor- faktor yang akan diselidiki. Dengan *chek list*, peneliti akan memperoleh semua data yang diinginkan, walaupun data terkecil sekalipun.

Dalam observasi langsung ini, peneliti selain bertindak sebagai pengamat penuh yang dapat melihat gejala atau siklus yang terjadi dalam keadaan yang sebenarnya yang langsung diamati oleh peneliti, juga bertindak sebagai pemeran serta partisipan yang ikut melaksanakan pelayanan Samsat delivery di Kabupaten Sumbawa Barat. Peneliti menggunakan observasi langsung ini untuk mengoptimalkan data terkait implementasi strategi pelayanan Samsat delivery di Kabupaten Sumbawa Barat.

Wawancara

Secara umum yang dimaksud dengan wawancara adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka dan dengan arah serta tujuan yang telah ditentukan. Ada dua jenis yang dapat digunakan, yaitu:

- 1) Wawancara terpimpin (*Guided Interview*) yang juga sering dikenal dengan istilah wawancara terstruktur (*Structure Interview*) atau wawancara sistematis (*Systematic Interview*)
- 2) Wawancara tidak terpimpin (*Un-Guided Interview*) yang sering dikenal dengan istilah wawancara sederhana (*Simple Interview*) atau wawancara tidak sistematis (*Non-Systematic Interview*), atau wawancara bebas.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang ingin diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, peneliti telah menyiapkan instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Menurut Sugiyono, (2011) bahwa dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

Peneliti dalam hal ini menuliskan pertanyaan-pertanyaan yang jawabannya diperlukan dalam menuliskan diagnosa awal terhadap obyek penelitian. Metode wawancara peneliti gunakan untuk menggali data terkait pelaksanaan pelayanan samsat delivery di Kabupaten Sumbawa Barat.

Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari obyek yang akan diteliti. Menurut Shidiq, dkk (2019), studi dokumentasi adalah sebuah studi yang melakukan pengumpulan dokumen maupun data-data yang dibutuhkan pada sebuah persoalan penelitian, menyokong dan meningkatkan kepercayaan maupun pembuktian dari sebuah kejadian.

Melalui metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali data berupa dokumen terkait pelayanan Samsat delivery di wilayah Kabupaten Sumbawa Barat berupa data jumlah pengguna (user) layanan Samsat delivery, laporan harian layanan, sarana dan prasarana, foto-foto dokumenter, dan sebagainya.

Instrumen Penelitian

Menurut (Arikunto, 2010) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga mudah diolah. Selanjutnya menurut Sugiyono (2011) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan social yang diamati. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Instrumen Observasi;

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah ingin melihat strategi pelayanan Samsat delivery di wilayah kabupaten Sumbawa Barat, adapun Aspek yang diobservasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Sarana dan Prasarana pendukung kegiatan Samsat delivery pada kantor samsat Taliwang
2. Proses Pembayaran dan Pengiriman

Format observasi ini diisi dengan memberikan tanda *chek list* bahwa ada atau tidak dan diberikan keterangan jika diperlukan.

Instrumen Wawancara;

Tujuan dari wawancara dalam penelitian ini adalah ingin menganalisis lebih dalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan samsat delivery pada kantor samsat Taliwang. Adapun Informannya antara lain:

1. Masyarakat wajib pajak pengguna layanan Samsat delivery;
2. Kepala UPPD Taliwang.
3. Kepala Seksi pada UPPD Taliwang;

Format wawancara ini diisi dengan meimbeirikan tanda *chek list* pada kolom yang sudah diteintukan seisuai dengan pilihan yang tepat dan diberikan keterangan jika diperlukan.

Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2011) menyatakan proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

1) Tahap Deskripsi

Pada tahap ini peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dan ditanyakan data yang diperoleh akan cukup banyak, bervariasi, dan belum tersusun secara jelas, peneliti kualitatif akan melihat segala sesuatu yang ada dilokasi penelitian yang masih bersifat umum, yang dalam hal ini terkait dengan strategi dalam layanan samsat delivery dan data data lain pendukung penelitian.

2) Tahap Reduksi

tahap ini peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap deskripsi. Proses *reduksi* dilakukan dengan memilih atau menyeleksi data yang sudah terkumpulkan lalu memasukan kedalam tema, kategori, fokus, atau permasalahan penelitian.

3) Tahap Seleksi

Pada tahap ini peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci, setelah peneliti melakukan analisis yang mendalam terhadap data dan informasi yang dideskripsi, direduksi, maka peneliti dapat cara mengkonstruksikan data akhir menjadi sesuatu bangunan pengetahuan. Tahapan ini juga dilakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan oleh peneliti pada tahap awal telah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, makakesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Di bawah ini gambar bagan analisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Observasi Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi sarana dan prasarana yang dilakukan di kantor Samsat Taliwang pada tanggal 17 Juli 2023 didapatkan bahwa dari 9 pernyataan terkait ketersediaan fasilitas yang disediakan oleh kantor samsat Taliwang ; seluruh fasilitas tersedia, dalam kondisi baik.

Hasil Observasi Proses Pembayaran dan Pengiriman

Berdasarkan hasil observasi terkait dengan proses pembayaran dan pengiriman pada layanan samsat delivery yang dilakukan di kantor Samsat Taliwang pada tanggal 17 Juli 2023 didapatkan bahwa dari 5 pernyataan terkait proses pembayaran dan pengiriman pada layanan samsat delivery pada kantor samsat Taliwang ; seluruh proses dijalankan dan dilaksanakan dengan baik.

Hasil Wawancara Pelayanan Samsat Delivery Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, yaitu masyarakat wajib pajak (WP1, WP2 dan WP3) pengguna layanan samsat delivery pada Samsat Taliwang, tertanggal 18 Agustus 2023 terkait pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik, WP1 mengungkapkan bahwa;

“Samsat Delivery adalah layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan membayar pajak kendaraan bermotor dan melakukan perpanjangan STNK secara online dan kemudian menerima dokumen-dokumen tersebut di rumah atau tempat kerja mereka”, selanjutnya WP2 mengungkapkan “Samsat Delivery adalah layanan pembayaran PKB secara online dan dapat dilakukan dari rumah atau tempat kerja”, dan WP 3 mengungkapkan “Samsat Delivery adalah layanan pembayaran PKB secara online dan bisa dilakukan COD”. Kemudian, peneliti berdiskusi tentang kemudahan Samsat Delivery, WP1 merespon bahwa:

“Samsat Delivery memudahkan masyarakat dengan menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke kantor Samsat fisik, menghemat waktu dan tenaga mereka”, WP2 menyatakan bahwa “Samsat Delivery memudahkan masyarakat serta menghemat waktu dan tenaga mereka”, selanjutnya WP3 menjawab bahwa “Samsat Delivery dirasakan sangat membantu masyarakat dan menghemat waktu dan tenaga mereka”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai informan penelitian terkait Samsat Delivery dapat meningkatkan efisiensi pelayanan public, WP1 mengungkapkan bahwa: “Samsat Delivery meningkatkan efisiensi dengan mengurangi antrian di kantor Samsat dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia”, WP2 menjawab “Samsat Delivery sangat efisien dan mengurangi antrian di kantor Samsat dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia”, kemudian WP3 merespon “Samsat Delivery sangat efisien dan mengurangi antrian di kantor Samsat dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia” Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait manfaat dari penggunaan teknologi dalam layanan Samsat Delivery.

WP1 mengungkapkan bahwa: “Penggunaan teknologi dalam Samsat Delivery memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi online dan melacak status pengiriman mereka, sehingga memberikan transparansi yang lebih baik”, WP2 mengungkapkan “Penggunaan teknologi dalam Samsat Delivery memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi online dan melacak status pengiriman mereka, sehingga memberikan transparansi yang lebih baik”, dan WP3 merespon “Penggunaan teknologi dalam Samsat Delivery memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi online dan pembayaran sesuai dengan aplikasi, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait manfaat dari penggunaan teknologi dalam layanan Samsat Delivery, WP1 mengungkapkan bahwa: “Samsat Delivery dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan”, WP2 merespon “Dengan memudahkan proses pembayaran dan perpanjangan STNK, Samsat Delivery dapat mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak kendaraan mereka tepat waktu”, dan WP3 mengungkapkan “Dengan memudahkan proses pembayaran dan perpanjangan STNK, Samsat Delivery dapat mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak kendaraan mereka tepat waktu”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memastikan keamanan data pribadi pelanggan dalam layanan Samsat Delivery”, WP1 mengungkapkan bahwa: “Pemerintah biasanya mengimplementasikan langkah-langkah keamanan data yang ketat, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap akses yang tidak sah, untuk melindungi informasi”, WP2 menjawab “Pemerintah biasanya mengimplementasikan langkah-langkah keamanan data yang ketat, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap akses yang tidak sah, untuk melindungi informasi pribadi pelanggan”, dan WP3 merespon “Pemerintah biasanya mengimplementasikan langkah-langkah keamanan data yang ketat, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap akses yang tidak sah, untuk melindungi informasi pribadi pelanggan”

Kemudian, peneliti berdiskusi tentang Samsat Delivery dapat mempromosikan inklusi keuangan bagi masyarakat yang sulit mengakses layanan keuangan tradisional, WP1 merespon bahwa: “Samsat Delivery dapat membantu masyarakat yang sulit mengakses layanan keuangan tradisional dengan memberikan opsi pembayaran yang lebih mudah dan fleksibel, bahkan melalui perangkat seluler”, WP2 merespon “Samsat Delivery dapat membantu masyarakat yang sulit mengakses layanan keuangan tradisional dengan memberikan opsi pembayaran yang lebih mudah dan fleksibel, bahkan melalui perangkat seluler”, dan WP3 menjawab “Samsat Delivery dapat membantu masyarakat yang sulit mengakses layanan keuangan tradisional dengan memberikan opsi pembayaran yang lebih mudah dan fleksibel, bahkan melalui perangkat seluler”

Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait Samsat Delivery hanya tersedia di kota besar, atau juga di daerah pedesaan, WP1 mengungkapkan bahwa: “Idealnya, Samsat Delivery akan tersedia di seluruh wilayah, termasuk daerah pedesaan, untuk memastikan akses yang merata bagi semua pemilik kendaraan”, WP2 menjawab “Semestinya Samsat Delivery akan tersedia di seluruh wilayah, termasuk daerah pedesaan, untuk memastikan akses yang merata bagi semua pemilik kendaraan”, dan WP3 menjawab —Semestinya Samsat Delivery akan tersedia di seluruh wilayah, termasuk daerah pedesaan, untuk memastikan akses yang merata bagi semua pemilik kendaraan. Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait dampak positif Samsat Delivery terhadap lingkungan”, WP1 mengungkapkan bahwa:

“Samsat Delivery dapat membantu mengurangi emisi gas rumah kaca dengan mengurangi jumlah kendaraan yang harus bergerak ke kantor Samsat”, WP2 mengungkapkan “Samsat Delivery dapat membantu mengurangi emisi gas rumah kaca dengan mengurangi jumlah kendaraan yang harus bergerak ke kantor Samsat”, dan WP3 menjawab “Samsat Delivery dapat membantu mengurangi emisi gas rumah kaca dengan mengurangi jumlah kendaraan yang harus bergerak ke kantor Samsat”.

Selanjutnya, peneliti mewawancarai ketiga informan penelitian terkait pengukuran keberhasilan layanan Samsat Delivery, WP1 mengungkapkan bahwa: “Pemerintah dapat mengukur keberhasilan Samsat Delivery dengan memantau jumlah transaksi online, tingkat kepatuhan pembayaran pajak, dan umpan balik dari pelanggan dalam bentuk survei kepuasan pelanggan”, WP2 mengungkapkan;

“Pemerintah dapat mengukur keberhasilan Samsat Delivery dengan memantau jumlah transaksi online, tingkat kepatuhan pembayaran pajak, dan umpan balik dari pelanggan dalam bentuk survei kepuasan pelanggan”, dan WP3 menjawab; “Pemerintah dapat mengukur keberhasilan Samsat Delivery dengan memantau jumlah transaksi online, tingkat kepatuhan pembayaran pajak, dan umpan balik dari pelanggan dalam bentuk survei kepuasan pelanggan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan penelitian, yaitu Wajib Pajak 1 (WP1), Wajib Pajak 2 (WP2) dan Wajib Pajak 3 (WP3) analisis pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan layanan publik di Bappenda NTB (Samsat Taliwang) disimpulkan bahwa Samsat Delivery adalah layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan membayar pajak kendaraan bermotor dan melakukan perpanjangan STNK secara online dengan mudah dan efisien melalui penggunaan teknologi dengan aman.

Hasil Wawancara Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi Samsat delivery

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penelitian, yaitu Kepala UPT dan Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB dan BBNKB terkait faktor penghambat layanan samsat delivery pada Samsat Taliwang, tertanggal 18 Agustus 2023 terkait pelayanan samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik, WP1 mengungkapkan bahwa; Kepala UPT menyampaikan bahwa; “Salah satu faktor penghambat utama adalah konektivitas internet yang buruk atau tidak stabil, yang dapat mengganggu proses transaksi online”.

Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB dan BBNKB juga menyampaikan bahwa ; “Faktor penghambat layanan samsat delivery adalah hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya kegagalan proses pembayaran dan pengiriman bukti PKB”. Kemudian, peneliti berdiskusi tentang apakah perubahan regulasi pemerintah dapat menjadi penghambat bagi layanan Samsat Delivery, kepala UPT menyampaikan bahwa : “Perubahan regulasi terkait pajak kendaraan dan layanan online bisa menjadi penghambat jika tidak dikelola dengan baik atau jika aturan baru tidak sesuai dengan model bisnis Samsat Delivery”. Selanjutnya, peneliti mewawancarai Kepala UPT terkait apakah kekurangan infrastruktur teknologi menjadi salah satu faktor penghambat layanan Samsat Delivery? Beliau, menyampaikan bahwa : “Ya, kekurangan infrastruktur teknologi seperti server yang kuat dan sistem keamanan yang memadai dapat menjadi penghambat dalam menjalankan aplikasi Samsat Delivery yang efisien”

Pertanyaan selanjutnya yang disampaikan peneliti kepada Kepala UPT adalah terkait pelatihan staf dan petugas pelayanan dapat mempengaruhi pelayanan Samsat Delivery, dalam hal ini beliau menyampaikan bahwa :

“Kurangnya pelatihan atau pemahaman yang cukup tentang aplikasi Samsat Delivery dapat menyebabkan kesalahan dalam pelayanan dan pengolahan dokumen”. Berikutnya penulis mengajukan pertanyaan Apakah tingkat adopsi teknologi di kalangan masyarakat menjadi faktor penghambat? Dan Bapak Kepala UPT menjelaskan bahwa: “Ya, jika masyarakat kurang akrab dengan teknologi atau resisten terhadap perubahan, tingkat adopsi aplikasi Samsat Delivery mungkin rendah”

Diskusi berikutnya, peneliti mengajukan pertanyaan terkait keamanan data dapat menjadi penghambat dalam layanan Samsat Delivery. Dalam penjelasan yang telah disampaikan bahwa : “Poteinsi keireintanan keamanan data dalam aplikasi Samsat Delivery dapat membuat pelanggan ragu untuk menggunakan layanan tersebut”. Berikutnya, peneliti mengajukan pertanyaan Apakah biaya tambahan atau biaya transaksi dapat menjadi faktor penghambat. Dan beliau menyampaikan : “Ya, biaya tambahan yang tinggi atau ketidakjelasan mengenai biaya transaksi dapat membuat pelanggan enggan menggunakan aplikasi Samsat Delivery”

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan oleh peneliti terkait Bagaimana kurangnya dukungan dari pemerintah atau kurangnya anggaran dapat mempengaruhi pelayanan Samsat Delivery. Hal inipun, dijawab oleh kepala UPT sebagai berikut: “Kurangnya dukungan atau anggaran yang cukup dari pemerintah dapat membatasi pengembangan dan pemeliharaan aplikasi Samsat Delivery”. Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti terkait Apakah faktor- faktor geografis seperti wilayah terpencil dapat menjadi penghambat. Bapak Kepala UPT menyampaikan bahwa : “Ya, wilayah terpencil atau daerah yang sulit diakses dapat menghambat pelayanan Samsat Delivery karena sulitnya mencapai pelanggan di wilayah tersebut”

Pertanyaan penutup yang diajukan penulis kepada Kepala UPT adalah persepsi negatif terhadap layanan publik online dapat mempengaruhi penerimaan aplikasi Samsat Delivery. Adapun jawaban yang beliau sampaikan adalah : “Persepsi negatif terhadap kehandalan atau integritas layanan publik online secara keseluruhan dapat mengurangi penerimaan dan kepercayaan terhadap Samsat Delivery”. Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan pula hasil wawancara yang dilaksanakan kepada Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB pada Samsat Taliwang apa peran perangkat teknologi dalam faktor penghambat pelayanan Samsat delivery ? dan beliau menjawab : “Perangkat teknologi yang usang atau bermasalah dapat menjadi faktor penghambat karena mereka mungkin gagal dalam pelacakan dan pengiriman layanan dengan efisien”

Pertanyaan berikutnya yang diajukan terkait apakah faktor cuaca dapat mempengaruhi pelayanan SAMSAT delivery dan jawaban yang disampaikan adalah: “Kondisi bila cuaca buruk, seperti hujan lebat atau banjir, dapat menghambat petugas Samsat delivery dalam mengantarkan layanan tepat waktu”

Berikutnya penulis mengajukan pertanyaan kepada Kasi Pendataan dan Penetapan adalah apabila terdapat ketidakcocokan data atau informasi saat petugas Samsat delivery melakukan kunjungan? dan jawaban yang beliau sampaikan adalah :

“Ketidakcocokan data atau informasi dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman layanan. Maka, diperlukan waktu tambahan untuk koreksi”

Pertanyaan selanjutnya yang disampaikan penulis kepada Kasi Pendataan adalah Apa yang bisa dilakukan jika petugas SAMSAT mengalami kesulitan mengidentifikasi pemilik kendaraan atau lokasi pengiriman? Beliau menjawab : “Komunikasi yang buruk atau kesulitan identifikasi dapat diatasi dengan pelatihan tambahan dan perbaikan dalam prosedur identifikasi”.

Bagaimana regulasi dan peraturan pemerintah dapat menjadi faktor penghambat dalam pelayanan SAMSAT delivery ? Adalah pertanyaan berikutnya, yang diajukan kepada Kasi Pendataan dan beliau menjawab : “Regulasi yang rumit atau peraturan yang berubah-ubah dapat membuat proses pengiriman menjadi lebih lambat dan

mbingungkan bagi petugas”. Setelah itu, penulis juga memberikan pertanyaan tentang apakah birokrasi yang berlebihan dapat menjadi faktor penghambat? Jawaban yang disampaikan Kasi Pendataan adalah :

“Ya, birokrasi yang berlebihan dan prosedur administratif yang rumit dapat memperlambat proses pengiriman layanan Samsat delivery”

Untuk pertanyaan penutup kepada Kasi Pendataan yang diajukan penulis adalah terkait Bagaimana Samsat dapat mengatasi faktor-faktor penghambat ini untuk meningkatkan pelayanan Samsat delivery? Beliau, memberikan jawaban sebagai berikut : “Samsat delivery dapat mengatasi faktor-faktor penghambat dengan melakukan perbaikan dalam teknologi, pelatihan petugas, peningkatan logistik, dan advokasi untuk perubahan regulasi yang lebih efisien. Dengan langkah-langkah ini, pelayanan Samsat delivery dapat ditingkatkan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT dan Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB dan BBNKB di Bappenda NTB (Samsat Taliwang) disimpulkan bahwa Faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi Samsat delivery yaitu; 1) konektivitas internet yang buruk atau tidak stabil, 2) proses pembayaran dan pengiriman bukti PKB, 3) Perubahan regulasi terkait pajak kendaraan dan layanan online, 4) Kurangnya pelatihan atau pemahaman yang cukup tentang aplikasi Samsat Delivery , dan 5) birokrasi yang berlebihan dan prosedur administratif yang rumit.

Hasil Wawancara Persepsi Masyarakat terkait Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Samsat Delivery dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat wajib pajak (WP) Samsat Taliwang pada tanggal 13 Agustus 2023 terkait layanan Samsat Delivery didapatkan data bahwa WP1 mengungkapkan; “Samsat Delivery adalah inovasi positif yang membantu masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik. Ini sangat memudahkan dan meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya”, [WP2] menyatakan bahwa “Ini sangat memudahkan dan meningkatkan pelayanan public”, dan WP3 mengungkapkan samsat delivery adalah inovasi positif era sekarang”

Selanjutnya, peneliti melanjutkan pertanyaan kepada ketiga informan penelitian terkait penggunaan layanan samsat delivery, terungkap oleh [WP1] bahwa; “Saya hanya perlu mengisi formulir online, dan petugas Samsat akan datang ke rumah saya untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan”. Selanjutnya, [WP2] menyatakan bahwa “Sangat efisien”, dan WP3 “Saya hanya perlu mengisi formulir online”

Kemudian, peneliti berbincang terkait Samsat Delivery menghemat waktu, WP1 merespon bahwa; “Ya, tentu saja. Samsat Delivery membuat proses ini jauh lebih cepat dan tidak perlu antri di kantor Samsat yang biasanya ramai”, WP2 mengungkapkan “Proses ini jauh lebih cepat dan tidak perlu antri”, dan WP3 merespon Samsat Delivery membuat proses ini jauh lebih cepat”. Selanjutnya, peneliti mewawancarai informan terkait tingkat keamanan dan keamanan data pribadi dalam penggunaan layanan Samsat Delivery, Ketiganya mengungkapkan bahwa; WP1: “Saya merasa aman. Pemerintah harus memberikan jaminan keamanan data pribadi kami, dan saya percaya mereka menjaga hal tersebut dengan baik”, WP2: “Aman, Pemerintah harus memberikan jaminan keamanan data pribadi kami, dan WP3 menyatakan bahwa Saya merasa aman”

Kemudian peneliti melanjutkan berdiskusi terkait kendala yang dialami ketika menggunakan Samsat Delivery, ketiganya memberi respon sebagai berikut, yaitu; WP1:”Saya belum mengalami masalah serius. Namun, ada sedikit keterlambatan dalam pengiriman petugas Samsat pada satu kesempatan”, WP2: “Saya belum mengalami masalah serius”, dan WP3: “Ada sedikit keterlambatan dalam pengiriman petugas Samsat pada satu kesempatan”. Selanjutnya, peineiliti meimbahas teirkait biaya tambahan yang dikenakan untuk layanan Samsat Delivery, WP1 mengungkapkan bahwa; “Saya merasa biayanya cukup wajar mengingat kenyamanan dan waktu yang saya hemat. Itu sebanding dengan manfaatnya”, selanjutnya, WP2 menjawab bahwa “Itu sebanding dengan manfaatnya”, dan WP3: “Biayanya cukup wajar mengingat kenyamanan dan waktu yang saya hemat”

Kemudian peneliti melanjutkan diskusi terkait rekomendasi layanan Samsat Delivery kepada teman dan keluarga, terungkap respon WP1 bahwa; “Ya, saya akan merekomendasikannya. Ini adalah pelayanan yang sangat praktis dan membantu, terutama bagi mereka yang sibuk”, WP2: “Ini adalah pelayanan yang sangat praktis dan membantu, terutama bagi mereka yang sibukl, dan WP3: “Ya. Saya akan merekomendasikan ke teman-teman lain” . Selanjutnya, peneliti bertanya lagi terkait pemerintah dapat meningkatkan lagi layanan Samsat Delivery ini, WP1 merespon bahwa; “Pemerintah dapat memperluas cakupan layanan ini ke wilayah yang lebih luas dan memastikan kualitas layanan tetap tinggi. Juga, meningkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang ketersediaan layanan ini”, WP2: “Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang ketersediaan layanan ini”, dan WP3: “Pemerintah dapat memperluas cakupan layanan ini ke wilayah yang lebih luas dan memastikan kualitas layanan tetap tinggi”

Selanjutnya, peneliti bertanya lagi terkait layanan Samsat Delivery dapat mengurangi kemungkinan pelanggaran pajak kendaraan, WP1 merespon bahwa; “Saya rasa ada kemungkinan, karena layanan ini membuat proses pembayaran pajak lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga lebih banyak orang akan cenderung patuh”, WP2: “Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang ketersediaan layanan ini”, dan WP3: “Proses

pembayaran pajak lebih mudah diakses oleh masyarakat, sehingga lebih banyak orang akan cenderung patuh”. Selanjutnya, peneliti berdiskusi terkait peran teknologi dalam pengembangan layanan publik, WP1 merespon bahwa: “Teknologi akan menjadi kunci dalam meningkatkan layanan publik. Penggunaan teknologi yang cerdas dapat mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat”, WP2: “Teknologi cukup bagus”, dan WP3: “Teknologi akan menjadi kunci dalam meningkatkan layanan public”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa Samsat Taliwang memiliki inovasi positif yang membantu masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik dengan menggunakan teknologi Samsat Delivery. Sistem ini cukup aman digunakan dan menghemat biaya dan waktu.

Pembahasan

Analisis pelayanan SAMSAT Delivery dapat melibatkan penilaian terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan penyampaian layanan administrasi kendaraan bermotor secara efisien dan efektif kepada pemilik kendaraan. Berikut beberapa aspek yang bisa dianalisis:

1. Kemudahan Akses:
Evaluasi sejauh mana SAMSAT Delivery memberikan kemudahan akses kepada pemilik kendaraan. Ini dapat melibatkan penilaian terhadap ketersediaan layanan online, aksesibilitas lokasi SAMSAT, dan tingkat keterbukaan informasi.
2. Kecepatan Layanan:
Analisis terhadap kecepatan layanan SAMSAT Delivery. Ini mencakup waktu respons terhadap permintaan layanan, proses verifikasi dokumen, dan waktu penanganan administrasi secara keseluruhan.
3. Kualitas Layanan Pelanggan:
Penilaian terhadap interaksi antara petugas SAMSAT dan pemilik kendaraan. Ini melibatkan kualitas pelayanan pelanggan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas, dan penanganan pertanyaan atau keluhan pelanggan.
4. Teknologi dan Sistem Informasi:
Evaluasi infrastruktur teknologi yang digunakan oleh SAMSAT Delivery. Hal ini mencakup ketersediaan sistem informasi terintegrasi, keamanan data, dan tingkat otomatisasi dalam proses administrasi.
5. Keamanan Transaksi:
Analisis tingkat keamanan yang diterapkan pada transaksi pembayaran dan pertukaran informasi. Keamanan dalam pengiriman dokumen dan data pribadi merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan.
6. Pemenuhan Kewajiban Pajak:
Penilaian sejauh mana SAMSAT Delivery berhasil dalam memastikan pemenuhan kewajiban pajak kendaraan. Ini melibatkan akurasi perhitungan pajak, pemantauan pembayaran, dan pencegahan penghindaran pajak.
7. Penggunaan Sumber Daya:
Evaluasi efisiensi penggunaan sumber daya oleh SAMSAT Delivery. Hal ini mencakup penilaian terhadap biaya operasional, penggunaan personel, dan alokasi anggaran untuk meningkatkan layanan.
8. Pemberdayaan Masyarakat:
Analisis dampak SAMSAT Delivery terhadap pemberdayaan masyarakat. Ini mencakup sejauh mana layanan tersebut memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada pemilik kendaraan tentang kewajiban administrasi mereka.
9. Inovasi dan Peningkatan:
Evaluasi kemampuan SAMSAT Delivery dalam berinovasi dan terus memperbaiki layanan. Hal ini mencakup kemampuan untuk mengadopsi teknologi terbaru dan merespons perubahan kebutuhan masyarakat.
10. Kepatuhan Terhadap Aturan dan Peraturan:
Pemeriksaan sejauh mana SAMSAT Delivery mematuhi aturan dan peraturan yang berlaku dalam penyelenggaraan layanannya.

Hasil observasi pada sarana dan prasarana ditemukan bahwa seluruh fasilitas pendukung untuk layanan Samsat delivery tersedia dan dalam kondisi baik. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dan kondisi prima dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Wajib Pajak dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Selanjutnya, berdasarkan hasil observasi terkait dengan proses pembayaran dan pengiriman pada layanan samsat delivery yang dilakukan di kantor Samsat Taliwang menunjukkan hasil yang cukup baik, semua proses dilaksanakan dan dilakukan dengan baik dalam melayani masyarakat.

Pelayanan Samsat Delivery dalam Meningkatkan Pelayanan Publik menunjukkan bahwa; 1) layanan yang memungkinkan pemilik kendaraan membayar pajak kendaraan bermotor dan melakukan perpanjangan STNK secara online dan kemudian menerima dokumen-dokumen tersebut di rumah atau tempat kerja mereka, 2) memudahkan masyarakat dengan menghilangkan kebutuhan untuk pergi ke kantor Samsat fisik, menghemat waktu dan tenaga

mereka, 3) memudahkan proses pembayaran dan perpanjangan STNK, Samsat Delivery dapat mendorong lebih banyak orang untuk membayar pajak kendaraan. 4) membantu mengurangi emisi gas rumah kaca dengan mengurangi jumlah kendaraan yang harus bergerak ke kantor Samsat, dan 5) Pemerintah dapat mengukur keberhasilan Samsat Delivery dengan memantau jumlah transaksi online, tingkat kepatuhan pembayaran pajak, dan umpan balik dari pelanggan dalam bentuk survei kepuasan pelanggan. Dari hasil wawancara dengan ketiga informan penelitian tersebut di atas dapat memberikan gambaran bahwa kehadiran aplikasi Samsat Delivery sangat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah dalam hal Samsat kendaraan bermotor.

Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Aplikasi Samsat delivery yaitu; 1) konektivitas internet yang buruk atau tidak stabil, 2) proses pembayaran dan pengiriman bukti PKB, 3) Perubahan regulasi terkait pajak kendaraan dan layanan online, 4) Kurangnya pelatihan atau pemahaman yang cukup tentang aplikasi Samsat Delivery, dan 5) birokrasi yang berlebihan dan prosedur administratif yang rumit. Dari hasil wawancara tersebut di atas disimpulkan bahwa dengan konektivitas internet yang baik proses penggunaan aplikasi samsat delivery akan bermanfaat maksimal, disamping juga penerapan administrasi pemerintahan yang efisien.

Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Samsat Delivery dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, yaitu Bappenda NTB khususnya Samsat Taliwang memiliki inovasi positif yang membantu masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik dengan menggunakan teknologi Samsat Delivery. Sistem ini cukup aman digunakan dan menghemat biaya dan waktu.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai analisis pelayanan Samsat delivery dalam meningkatkan layanan publik di BAPPENDA NTB (Samsat Taliwang), disimpulkan bahwa;

1. Aplikasi Samsat Delivery sangat bermanfaat bagi masyarakat dan pemerintah dalam hal Samsat kendaraan bermotor.
2. Konektivitas internet yang baik proses penggunaan aplikasi samsat delivery akan bermanfaat maksimal, disamping juga penerapan administrasi pemerintahan yang efisien.
3. Samsat Taliwang memiliki inovasi positif yang membantu masyarakat dalam mengurus pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi kantor Samsat secara fisik dengan menggunakan teknologi Samsat Delivery.

Saran

1. Samsat Taliwang dalam Pelayanan Samsat Delivery untuk melakukan sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat wajib pajak untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi samsat delivery, sehingga masyarakat bersemangat untuk menggunakannya.
2. Pemerintah, dalam hal ini Kementrian Kominfo untuk menyiapkan dan menganalisis kebutuhan infrastruktur untuk menunjang program dinas BAPPENDA, yaitu Program Samsat Delivery.
3. Samsat Taliwang melakukan peningkatan kompetensi kepada jajaran untuk lebih berinovasi lagi dalam fitur-fitur aplikasi delivery saat ini, sehingga mampu mengikuti perkembangan dan kebutuhan zaman.
4. Agar kiranya Bappenda NTB dapat meningkatkan kesejahteraan terhadap petugas layanan SAMSAT Delivery.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Layanan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Moleong, L. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rukajat, (2018) *Penelitian Pendekatan Kualitatif (Qualitative Research Approach*, Yogyakarta: CV Budi Utama
- Shiddiq,dkk, (2019) *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan*, Ponorogo:CV Nata Karya
- Sugiyono. (2011). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D.*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan