

**EVALUASI E-SAMSAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBAYAR PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI WILAYAH MOJOKERTO**

(Studi pada kantor UPT PPD Mojokerto)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Menempuh
Gelar Sarjana administrasi publik

Oleh :

DWI SHINTA

NPM 22101091128



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025**



RINGKASAN

Dwi Shinta, 2025, NPM, 22101091128, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Evaluasi E-Samsat dalam Upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto (Studi pada kantor UPT PPD Mojokerto), Dosen Pembimbing I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Si., Dosen Pembimbing II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggambarkan pelaksanaan Evaluasi E-samsat dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Mojokerto. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah yaitu : Pertama bertujuan untuk Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan evaluasi elektronik sistem manunggal satu atap dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Mojokerto. Dan yang kedua untuk mengetahui faktor penghambat pelayanan E-samsat di Mojokerto. Sebagai wujud bentuk inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang diharapkan dapat mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya secara cepat, aman, dan efisien.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan jenis deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Miles, Huberman & Saldana (2014) Fokus dari penelitian adalah Evaluasi E-samsat dalam Upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Mojokerto. yang diukur menggunakan Indikator Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik William N. Dunn yaitu: a. Efektivitas (*effectiveness*), b. Efisiensi (*efficiency*), c. Kecukupan (*adequacy*), d. Peralatan (*equity*), e. Responsivitas (*responsiveness*), f. Ketepatan (*appropriateness*), dan faktor memiliki faktor penghambat seperti: a. Keterbatasan Infrastruktur Digital di Wilayah Pedesaan, b. Kurangnya Peran Aktif dari Masyarakat, c. Minimnya Sosialisasi serta Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian 1) Efektivitas: Layanan sudah membantu wajib pajak, tapi belum maksimal karena rendahnya literasi digital, 2) Efisiensi: E-Samsat menghemat waktu, biaya, dan tenaga dibanding layanan manual, 3) Kecukupan: Fitur dan kanal pembayaran sudah tersedia, namun belum merata ke desa. 4) Responsivitas: Petugas cukup tanggap, tapi masih banyak masyarakat ragu menggunakan sistem digital. 5) Pemerataan: Akses lebih dominan di kota, desa tertinggal karena kurang sosialisasi dan infrastruktur. 6) Ketepatan: E-Samsat dinilai tepat, tetapi terkendala masalah teknis dan prosedural. a) Infrastruktur Digital Terbatas b) Partisipasi Masyarakat Rendah. c) Minim Sosialisasi & Sarana Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan E-Samsat di UPT PPD Mojokerto belum sepenuhnya optimal. Meskipun menunjukkan efisiensi waktu dan biaya, masih terdapat kendala pada aspek efektivitas, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital di wilayah pedesaan, rendahnya partisipasi masyarakat, minimnya sosialisasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Maka dari itu 1.) Perlu adanya peningkatan frekuensi dan jangkauan sosialisasi mengenai layanan E-Samsat, khususnya di setiap kecamatan dan desa-desa terpencil yang jauh dari kantor UPT. 2.) Mengoptimalkan infrastruktur telekomunikasi di wilayah desa pelosok. 3.) Meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi melalui perbaikan server E-Samsat dan pengembangan website khusus E-Samsat untuk wilayah Mojokerto.



Kata kunci: Evaluasi Kebijakan, E-samsat. dan pajak kendaraan bermotor.

SUMMARY

Dwi Shinta, 2025, NPM, 22101091128, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Evaluation of E-Samsat in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services in the Mojokerto Area (Study at the UPT PPD Mojokerto Office), Supervisor I Dr. H. Slamet Muchsin, M.Sc., Supervisor II Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

This study is a study that describes the implementation of E-samsat Evaluation in an effort to improve motor vehicle tax payment services in the Mojokerto Region. The objectives of this study are: First, it aims to determine, describe and analyze the implementation of the electronic evaluation of the one-stop integrated system in an effort to improve motor vehicle tax payment services in Mojokerto. And the second is to determine the inhibiting factors of E-samsat services in Mojokerto. As a form of innovation in information technology-based services that are expected to facilitate taxpayers in fulfilling their tax obligations quickly, safely and efficiently.

The method used in this study is to use a descriptive qualitative research type using primary and secondary data sources. The data analysis technique used in this study is Miles, Huberman & Saldana (2014) The focus of the study is E-samsat Evaluation in an effort to improve motor vehicle tax payment services in the Mojokerto Region. which is measured using the William N. Dunn Public Policy Evaluation Criteria Indicator, namely: a. Effectiveness, b. Efficiency, c. Adequacy, d. Equipment (equity), e. Responsiveness, f. Appropriateness, and factors that have inhibiting factors such as: a. Limited Digital Infrastructure in Rural Areas, b. Lack of Active Role from the Community, c. Minimal Socialization and Facilities and Infrastructure.

Based on the results of the study 1) Effectiveness: Services have helped taxpayers, but have not been maximized due to low digital literacy, 2) Efficiency: E-Samsat saves time, costs, and energy compared to manual services, 3) Adequacy: Features and payment channels are available, but not evenly distributed to villages. 4) Responsiveness: Officers are quite responsive, but many people are still hesitant to use the digital system. 5) Equity: Access is more dominant in cities, villages are left behind due to lack of socialization and infrastructure. 6) Accuracy: E-Samsat is considered appropriate, but is constrained by technical and procedural problems. a) Limited Digital Infrastructure b) Low Community Participation. c) Lack of Socialization & Facilities and Infrastructure

Based on the research results, it can be concluded that the implementation of E-Samsat services at UPT PPD Mojokerto is not yet fully optimal. Although it shows efficiency in terms of time and cost, there are still obstacles in terms of effectiveness, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The main inhibiting factors include limited digital infrastructure in rural areas, low community participation, minimal socialization, and limited facilities and infrastructure. Therefore 1.) There needs to be an increase in the frequency and reach of socialization regarding E-Samsat services, especially in each sub-district and remote villages far from the UPT office. 2.) Optimizing telecommunications infrastructure in remote village areas. 3.) Improving the quality of information technology services by improving the E-Samsat server and developing a special E-Samsat website for the Mojokerto area.

Keywords: Policy Evaluation, E-samsat. and motor vehicle tax.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinamika pelayanan publik di Indonesia memang menjadi sebuah pembahasan yang menarik di dalam kehidupan masyarakat luas ketika berurusan dengan Birokrasi Pemerintah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan publik (Erlianti et. al., 2019).

Pelayanan publik merupakan salah satu cara memenuhi berbagai kebutuhan warga negara melalui berbagai tindakan yang dilakukan oleh lembaga birokrasi publik. Menurut Pasal 25 UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam (Taufik, 2022), pelayanan publik adalah rangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat mencakup setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Peran pemerintah sebagai penyedia pelayanan berubah kepada visi sebagai pengarah, penggerak dan fasilitator, dalam penyediaan pelayanan publik, hal ini di tandai dengan orientasi aktif pemerintah untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam menyediakan pelayanan publik (Santosa, 2017). Sehingga bagi warga, reformasi pelayanan publik tentu sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat mereka selama ini telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik yang buruk. Persepsi sebagian kalangan dan masyarakat menganggap bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari memadai.

Tuntutan Masyarakat terkait dengan pelayanan publik di Indonesia terbukti dengan adanya pengaduan Masyarakat terhadap Ombudsman republik Indonesia yang menerima hingga 2.849 laporan atau keluhan dari Masyarakat pada triwulan 1 tahun 2024 atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik. Angka tersebut adalah bukti bahwa peningkatan kesadaran masyarakat untuk menuntut perbaikan nyata dalam pelayanan publik, yang menunjukkan harapan agar pemerintah lebih bertanggung jawab dan memberikan layanan yang berkualitas serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan data ombudsman RI pada triwulan pertama 2024, terdapat peningkatan permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa ada dorongan kuat dari masyarakat agar pelayanan publik bisa ditingkatkan kualitasnya. Untuk memenuhi kepuasan Masyarakat,

salah satu solusi strategis yang dapat diambil oleh pemerintah untuk mencapai birokrasi yang transparan, serta responsive dengan memanfaatkan teknologi.

Menurut (Wirawan, 2020) *E-government* merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik serta memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses pelayanan publik. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi untuk mendorong dekokrasi yang berorientasi pada efektifitas, efisiensi, transparansi, dan fleksibilitas untuk meningkatkan kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Afifah, 2020). Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian dan konsep *E-government* merupakan digitalisasi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan instruksi presiden no.6 tahun 2001 tentang pengembangan dan penyandang telematik yang kemudian dilanjutkan dengan keluarnya instruksi presiden no.3 tahun 2003. Yang dimana intruksi tersebut semakin diperjelas adanya keharusan bagi setiap instansi pemerintah di indonesia agar dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik melalui perencanaan strategi *E-government* di setiap instansi pemerintahan masing-masing daerah (L.P.prabawati et al., 2020).

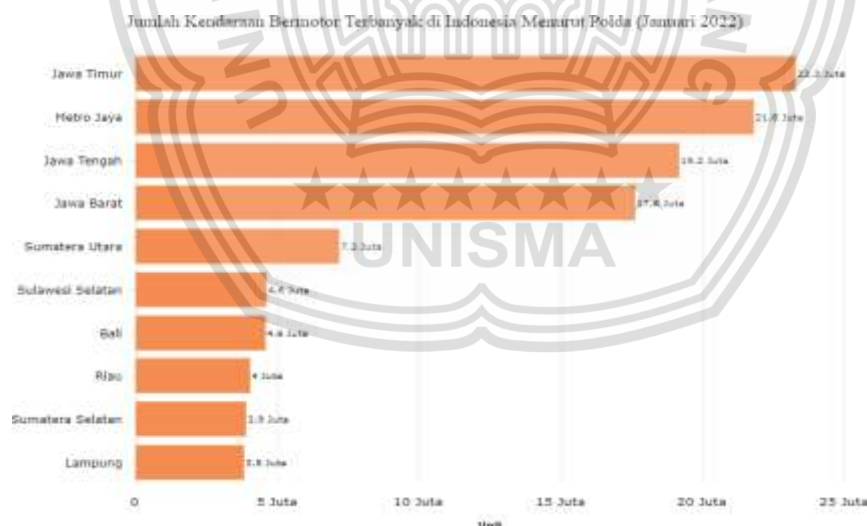
Perkembangan *E-government* tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan fleksibilitas dalam pelayanan publik, tetapi juga berperan dalam optimalisasi penerimaan daerah, termasuk sektor perpajakan. Salah satu implementasi nyata *E-government* dalam sistem perpajakan daerah adalah penerapan E-samsat, yang bertujuan

untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya digitalisasi layanan pajak melalui E-samsat, pemerintah daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mempercepat proses administrasi, sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Prabawati et al., 2020; Khan, Krishnan, & Dhir, 2021).

Tata pemerintahan samsat adalah sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dalam hal ini adalah kebijakan yang dibuat oleh Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia. Kebijakan ini secara universal dilakukan oleh setiap Provinsi di seluruh Indonesia sehingga merupakan kebijakan seragam. Kebijakan ini ditindak lanjuti oleh Gubernur dengan membuat peraturan Daerah yang dilaksanakan oleh setiap samsat Provinsi termasuk Provinsi Jawa timur. Sistem administrasi manunggal satu atap atau disingkat SAMSAT atau dalam bahasa inggris *One-stop Administration Services office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibuat tujuan nya untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Tujuan dari dibentukkan kantor bersama samsat yaitu memberikan pelayanan registrasi dan indetifikasi kendaraan bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLA dengan cepat, transparan, akuntabel, inovatif serta informatif (Fitriyani et al., n.d.2024).

Salah satu langkah inovatif yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur adalah peluncuran layanan E-samsat Jatim, yang memungkinkan

pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Implementasi sistem ini tidak hanya bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi pajak, tetapi juga untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemerintah Provinsi Jawa Timur merancang regulasi yang mendukung penerapan layanan digital ini, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 52 Tahun 2017. Melalui regulasi tersebut, E-samsat Jatim diintegrasikan dengan kantor-kantor samsat di seluruh wilayah provinsi, sehingga Masyarakat dengan mudah mengakses layanan pembayaran pajak secara elektronik. Langkah ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mempercepat proses administrasi pajak kendaraan bermotor di Jawa Timur (Sindia & Mawar, 2022).



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia

Sumber : Korlantas.polri

Pada tahun 2022 khususnya pada Provinsi Jawa Timur yang totalnya mencapai 23,3 juta kendaraan bermotor. Berkembangnya kapasitas kendaraan bermotor di Jawa Timur mungkin saja terjadi peluang bagi Pemerintah daerah

dan Pemerintah Pusat untuk meningkatkan penerimaan pajak daerah. Kebanyakan jumlah kendaraan bermotor yang harus terdaftar yang juga diikuti oleh peningkatan pendapatan yang diterima, untuk mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih efektif menciptakan situasi yang lebih menguntungkan bagi wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak.

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur

Kabupaten /kota	Jenis Kendaraan	Tahun 2022	Tahun 2023
Mojokerto	Sepeda motor	39.640.000	517.578.000
Mojokerto	Mobil	39.640.000	45.724.000
Mojokerto	Bus	-	854.000.000

Sumber: Badan Pusat Statistik Tahun 2022 -2023

Berdasarkan Data diatas, Pada tahun 2022 dan 2023 terdapat variasi jumlah kendaraan bermotor di Jawa Timur, Mojokerto tergolong sangat tinggi dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yakni 39.640 dan pada tahun 2023 Mojokerto mengalami kenaikan jumlah kendaraan bermotor yakni 571.578 oleh sebab itu, Pemerintah Mojokerto membuat inovasi guna mempermudah pengurusan pembayaran pajak yaitu E-samsat, dimana E-samsat dapat diimplementasikan mulai tahun 2017.

Melalui sistem E-samsat yang terintegrasi dengan tugas masyarakat, masyarakat dengan mudah mengakses serta memeriksa rincian pembayarannya, kemudian melaksanakan pelunasan dan angsuran secara

efisien melalui layanan E-samsat. Pelayanan mencakup pembayaran tahunan untuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan validasi STNK sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dapat diakses lewat *online* via seluler. E-samsat merupakan sistem jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina E-samsat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Tim Pembina E-samsat terdiri dari tiga bagian organisasi, seperti Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah Provinsi (BAPENDA), serta PT. Jasa Raharja (Persero Jawa Timur), sesuai dengan Keputusan Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (Shelemo, 2023).

Menurut (styreni & Fanida, 2021) permasalahan pelayanan publik di Indonesia meliputi beberapa hal pokok, pertama dari segi efisiensi, pelayanan yang seringkali berlangsung kurang responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, aksesibilitas yang rendah, bahwa tidak semua warga khususnya yang berada di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan tertentu, bisa mengakses layanan dengan mudah. Ketiga, dari segi keadilan ada persepsi bahwa sebagian kalangan lebih mudah memperoleh pelayanan atau diprioritaskan sehingga tidak ada kesetaraan dalam layanan yang diterima masyarakat secara keseluruhan.

Mojokerto, sebagai salah satu daerah di Jawa Timur, menjadi wilayah yang turut menerapkan layanan E-samsat. Dengan potensi jumlah kendaraan bermotor yang signifikan, keberhasilan implementasi E-samsat di Mojokerto menjadi penting untuk mendukung pencapaian target pendapatan daerah.

Namun, implementasi layanan ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, seperti kendala teknis, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan E-samsat, dan ketersediaan infrastruktur pendukung. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Mojokerto, terdapat beberapa kendala dalam implementasi layanan E-Samsat. Salah satunya adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak kendaraan secara online, yang disebabkan oleh kurangnya sosialisasi terkait layanan E-samsat. Selain itu, kendala teknis seperti situs pembayaran yang tidak responsif atau gangguan layanan akibat koneksi internet yang tidak stabil mengakibatkan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor gagal diverifikasi. Hal ini berdampak pada pencapaian target pendapatan daerah (BAPENDA Kabupaten Mojokerto 2022).

Berdasarkan data Temuan yang dilakukan peneliti, hingga saat ini tingkat pemanfaatan E-samsat belum optimal, terutama dikalangan masyarakat yang berdomisili di wilayah pedesaan dan didaerah terpencil. Beberapa faktor yang menyebabkan Masyarakat kurang familiar dengan adanya inovasi layanan E-samsat yaitu :

1. Keterbatasan Infrastruktur Digital di Wilayah Pedesaan

Hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan infrastruktur digital, terutama di wilayah pedesaan seperti Kecamatan Kemlagi, Jetis, dan Dawarblandong, menjadi penghambat utama implementasi layanan E-Samsat, Masyarakat masih mengalami kesulitan akses jaringan

internet, maka efektivitas program menjadi terganggu. Temuan yang menunjukkan bahwa 65% pengguna aktif E-Samsat berasal dari daerah dengan infrastruktur kuat mendukung argumen ini: program hanya efektif di wilayah yang sudah siap secara teknologis, tetapi belum mampu menjangkau wilayah yang lebih tertinggal secara digital. sehingga tujuan utama E-samsat mempermudah dan memperluas akses pembayaran pajak secara daring belum tercapai secara merata. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas program hanya tinggi di wilayah dengan infrastruktur digital yang memadai.

2. Kurangnya Peran Aktif dari Masyarakat

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan E-Samsat masih rendah. Banyak wajib pajak merasa tidak familiar atau kurang nyaman dengan aplikasi digital seperti SIGNAL, Pembayaran melalui OVO, Transfer bank hingga *Qris* dan lebih memilih metode pembayaran manual karena dianggap lebih aman dan dapat dikendalikan langsung. berdasarkan hasil wawancara dari salah satu informan menjelaskan bahwasannya beliau lebih nyaman menggunakan layanan manual karena mendapatkan bukti fisik pasca membayar pajak secara langsung dan memiliki rasa puas tersendiri. Akibatnya, Hal inilah yang menyebabkan partisipasi aktif dari masyarakat menjadi terhambat karena masyarakat yang masih terbiasa dengan kebiasaan manual tersebut.

3. Minimnya Sosialisasi serta Sarana dan Prasarana

Menurut hasil observasi menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat, terutama di daerah pinggiran, belum mendapatkan sosialisasi memadai mengenai E-samsat. Berdasarkan dari hasil wawancara dari salah satu informan yang belum menggunakan E-samsat menjelaskan bahwasannya alasan mereka tidak menggunakan layanan E-samsat adalah karena mereka belum tahu apa itu E-samsat dan apa kegunaan E-samsat itu sendiri. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasannya kurangnya informasi menyebabkan masyarakat tidak memahami manfaat layanan digital ini, sehingga enggan beralih dari sistem manual. Selain itu, sarana dan prasarana penunjang, seperti jaringan internet, ruang tunggu, serta perlengkapan kantor yang terbatas, jaringan internet yang belum stabil, khususnya di daerah terpencil seperti Kecamatan Kemlagi, Jetis, dan Dawarblandong. Koneksi yang lemah atau tidak merata ini menghambat proses pelayanan berbasis sistem, karena perangkat petugas tidak dapat tersambung dengan server pusat secara optimal, sehingga memperlambat atau bahkan menggagalkan proses pembayaran pajak secara daring juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan E-Samsat.

Evaluasi terhadap layanan E-samsat di Mojokerto menjadi penting untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan dampaknya terhadap tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan evaluasi ini, diharapkan dapat ditemukan berbagai kendala yang masih

dihadapi, serta upaya perbaikan yang perlu dilakukan agar layanan E-samsat dapat lebih optimal dalam memberikan manfaat bagi masyarakat dan pemerintah daerah khususnya masyarakat Mojokerto.

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul “ **Evaluasi E-samsat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayar Pajak Kendaraan Bermotor Di wilayah Mojokerto**” (studi pada kantor UPT PPD Mojokerto). Yang dimana penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi E-samsat dalam upaya meningkatkan Pelayanan Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Mojokerto. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan kualitas layanan E-samsat dan mendukung keberhasilan pelayanan serta proses pengelolaan pajak daerah khususnya pajak kendaraan bermotor secara lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan satu pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (E-SAMSAT) dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor UPT PPD Mojokerto?
2. Apa saja Faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (E-SAMSAT) di kantor UPT PPD Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan evaluasi elektronik sistem manunggal satu atap (E-SAMSAT) dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Mojokerto.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui (E-SAMSAT) di Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah wawasan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (E-samsat) dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Selain itu penelitian ini akan berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian lanjutan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan atau rujukan bagi pemerintahan Mojokerto khususnya pada UPT PPD Mojokerto serta instansi pemerintahan lainnya dalam penerapan pelayanan berbasis *E-government* agar proses pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Evaluasi E-samsat dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto beberapa indikator telah terlaksana dengan baik, namun belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal ini dilihat dari indikator-indikator yang telah terpenuhi dan tidak terpenuhi dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto menurut William N. Dunn dalam (Nugroho, 2004) terdapat enam indikator Efektifitas (*effectiveness*), Efisiensi (*efficiency*), Kecukupan (*adequacy*), Perataan (*equity*), Responsivitas (*responsiveness*), Ketepatan (*appropriateness*). Untuk indikator Efektifitas (*effectiveness*) E-Samsat dapat mempermudah akses pembayaran pajak bagi masyarakat, namun diketahui bahwa masih rendahnya partisipasi masyarakat dikarenakan pembayaran melalui *Mobile banking* masih terbatas. Selain itu dilihat dari sub indikator 1) *Relative advantage* kemudahan dalam proses pembayaran. 2) *Complexity* cukup rumit untuk masyarakat yang tidak memiliki *M-banking*. 3) *Compatibility* masyarakat lebih nyaman dengan metode manual. 4) *Observability* dan *trialability* terbatasnya akses informasi mengenai layanan.

Selanjutnya adalah indikator efisiensi, dilihat dari tiga aspek utama yaitu 1) Penghematan waktu yang mana pelayanan E-Samsat terlihat dari hanya memakan 7–10 menit, daripada metode manual 30–90 menit. 2) Pengurangan biaya yang mana dapat mengurangi biaya tempuh seperti pembelian bahan bakar. 3) Pengurangan beban kerja administratif yang mana mengurangi antrean dan mempercepat proses penyelesaian. pergeseran signifikan menuju E-Samsat antara 2020 dan 2024, dengan penurunan transaksi manual dan peningkatan penggunaan, menandakan efisiensi yang semakin meningkat. Berikutnya untuk indikator ketiga adalah kecukupan yang mana diterapkan melalui ketersediaan fitur dan informasi. Selain itu masih ada kesenjangan informasi di daerah pedesaan. Banyak warga desa yang tidak tahu cara kerja layanan E-Samsat dan merasa informasi yang ada belum menjangkau mereka. Beberapa Pengguna bahkan perlu meminta bantuan pihak lain, seperti anggota keluarga, untuk menyelesaikan proses pendaftaran.

Untuk indikator berikutnya adalah pemerataan dijalankan dengan UPT PPD Mojokerto secara aktif melakukan sosialisasi rutin melalui Bumdes setiap tiga bulan. Namun kurangnya sosialisasi pada daerah pedesaan yang belum merata dan hanya dilakukan pada desa yang dekat dengan UPT. Sehingga dampak dari sosialisasi yang belum merata tersebut menyebabkan kurangnya pengetahuan teknis, dan

keengganan untuk mencoba teknologi baru, yang menghambat partisipasi mereka dalam layanan digital.

Selanjutnya indikator Responsivitas bahwa tingkat responsivitas layanan E-Samsat di UPT PPD Mojokerto masih belum optimal. Meskipun layanan ini dinilai membantu oleh sebagian wajib pajak, rendahnya literasi digital, minimnya pemahaman, serta kekhawatiran terhadap kesalahan teknis membuat masyarakat masih enggan beralih dari metode manual. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, edukasi digital, serta pendekatan yang lebih partisipatif dan inklusif untuk meningkatkan responsivitas dan penerimaan masyarakat terhadap layanan E-Samsat. Dan yang terakhir adalah indikator Ketetapan Dengan E-Samsat, wajib pajak dapat membayar pajak tepat waktu, menghindari denda, dan mengurangi waktu antrean. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan kebijakan tersebut belum maksimal. Hal ini dilihat dari dimana manfaat yang jelas dirasakan oleh pengguna yang sibuk dan memiliki akses teknologi digital menunjukkan bahwa E-Samsat sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, beberapa risiko tetap ada, seperti kendala jaringan, proses administrasi yang belum sepenuhnya online, dan kurangnya pemahaman teknis.

Sehingga secara keseluruhan Evaluasi E-samsat dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto di Kantor UPT PPD Mojokerto belum sepenuhnya

berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari keenam indikator menurut William N. Dunn dalam (Nugroho, 2004) Kelima indikator masih terkendala dalam penerapannya, yaitu pada aspek Efektifitas (*effectiveness*) yang masih rendahnya literasi digital, akses terbatas ke mobile banking, dan preferensi terhadap pembayaran manual masih ada. Selanjutnya adalah indikator Kecukupan (*adequacy*), keterbatasan perangkat seperti tidak memiliki smartphone atau tidak memiliki akses mobile banking membuat mereka tetap kesulitan memanfaatkan layanan digital ini. Selain itu pada indikator Perataan (*equity*), kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh UPT belum merata dan adil ke seluruh wilayah Mojokerto. Sehingga beberapa warga mungkin mengetahui keberadaan E-Samsat, tetapi belum terbiasa atau tidak mampu mengaksesnya secara mandiri karena keterbatasan teknologi atau literasi digital. Selanjutnya poin responsivitas (*responsiveness*), Kurangnya respond Masyarakat kabupaten Mojokerto terhadap adanya pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik. Selanjutnya adalah indikator Ketepatan (*appropriateness*) terdapat masalah dalam penggunaan E-Samsat, seperti masalah jaringan dan kebutuhan administrasi yang harus diselesaikan di kantor. Selain itu, adanya kesenjangan dalam pemahaman dan pemanfaatan E-Samsat di kalangan masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau wilayah yang kurang mendapatkan sosialisasi tentang program ini.

Hal ini kemudian yang menunjukkan bahwa pelayanan E-samsat dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto berdasarkan evaluasi dalam penelitian ini dapat dikatakan belum sepenuhnya belum berjalan dengan baik.

2. Faktor Penghambat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Elektrionik Sistem Manunggal Satu Atap (E-Samsat) Di Kantor UPT PPD Mojokerto. Pertama Keterbatasan Infrastruktur Digital di Wilayah Pedesaan program hanya efektif di wilayah yang sudah siap secara teknologis, tetapi belum mampu menjangkau wilayah yang lebih tertinggal secara digital. Kedua, Kurangnya Peran Aktif dari Masyarakat banyak orang masih tidak familiar dengan layanan online, karena mereka lebih nyaman dengan cara lama karena merasa memiliki kontrol langsung, sehingga partisipasi aktif masyarakat terhambat. Hal ini yang menyebabkan rendahnya penggunaan E-Samsat juga menghambat pencapaian tujuan kebijakan. Ketiga, Minimnya Sosialisasi serta Sarana dan Prasana, Kurangnya sosialisasi menghambat proses persuasi, sehingga masyarakat kesulitan beralih dari sistem manual ke digital. Selain itu, masalah sarana dan prasarana, seperti jaringan buruk juga mengganggu pelaksanaan layanan E-Samsat.

7.2 Saran

1. Perlu adanya peningkatan frekuensi dan jangkauan sosialisasi mengenai layanan E-Samsat, khususnya di setiap kecamatan dan desa-desa terpencil yang jauh dari kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Samsat Mojokerto. Sosialisasi ini harus mencakup penjelasan mengenai persyaratan administrasi, tata cara penggunaan layanan digital, serta manfaat yang dapat diperoleh masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi publik dalam menggunakan layanan E-samsat.
2. Mengoptimalkan infrastruktur telekomunikasi di wilayah desa yang selama ini mengalami kendala jaringan harus menjadi prioritas. Hal ini bertujuan untuk menghilangkan hambatan teknis berupa gangguan sinyal yang disebabkan oleh kondisi geografis dan cuaca buruk, sehingga pelayanan E-Samsat dapat diakses secara lancar dan konsisten oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkendala faktor eksternal.
3. Meningkatkan kualitas layanan teknologi informasi melalui perbaikan server E-Samsat dan pengembangan website khusus E-Samsat untuk wilayah Mojokerto sangat diperlukan. Langkah ini diharapkan dapat memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan andal bagi pengguna dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital, sehingga mendukung percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik di daerah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- AG Subarsono, 2012. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta
- Budi, Winarno. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo, 2002,hal. 14 - 15
- Dunn,William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah mada. University Press.Yogyakarta.
- Dari, Y. W., Muchsin, S., & Khoiron, K. (2020). *Evaluasi Kebijakan Kesejahteraan Sosial (Studi Program Keluarga Harapan Kelurahan Merjosari Kota Malang)*. *Respon Publik*, 14(1), 68-71.
- Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kota Probolinggo. *Respon Publik*, 18(3), 1–8.
- Dwimawanti, I. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis), 1(1).
- Edi Suharto, 2012, *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji masalah dan Kebijakan Sosial*, Bandung : Alfabeta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*.Yogyakarta: Gavamedia.
- Dilapanga, A. R., & Rantung, M. I. R. 2022. *Monitoring & Evaluasi Kebijakan Publik (1st ed.)*. Deepublish Digital: Yogyakarta.
- Ekowati, M. R. L. 2009. *Perencanaan Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis Dan Praktis)* Cetakan 4. Pustaka Cakra: Surakarta.
- Engkus, H. 2022. *Kebijakan Publik (Konsep, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi serta Perubahan)*. PT Kimshafi Alung Cipta: Bekasi.
- Farah, S. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1-9.

- Fauzan, A. 2024. *Model Implementasi Kebijakan Publik. Journal Of Social Science Research Vol. 4*, 5-24.
- Fahlefi, Z., Mahasiswa, A., Magister, P., Administrasi, I., & Mulawarman, F. U. (2007). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)* Zul Fahlefi.
- Ferdina, Ali, Dan Yusri Munaf. — *Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan*”.
- Firmansyah, R., & Sumanto, A. 2021. *Evaluasi Penerapan Pajak Daerah Online Menggunakan Aplikasi E-PAD Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2020. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(7), 686-696.
- Haris, M. 2023. *Evaluasi Digitalisasi Perpajakan Studi Kasus Di KPP Pratama Magelang*. Universitas Islam Indonesia, 1-93.
- Indrayani, E. 2020. *E-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)*. Cetakan 1. LPP Balai Insan Cendekia: Sumatera Barat.
- Inpres. 2003. *Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, 1-21.
- Islamy, M. I. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Jatmiko, A. N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Karim, Budianto, Kusmanto, Iwan, Syaiful, Deci, Marnis, Musthafa, Rahmadani, & Ibnu. 2020. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang: Sumatera Utara.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Komala, K. C. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Universitas Brawijaya.
- Mahpudin, M. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia*. *Journal Matra Pembaruan*, 6(2), 107-117.

- Mardiah, M., & Syarifudin, S. 2019. *Model-Model Evaluasi Pendidikan*. Mitra Ash-Shibyan: Jurnal Pendidikan dan Konseling, 2(1), 38-50.
- Marviah, S. 2023. *Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. CV Mitra Ilmu: Probolinggo.
- Maulana, D., & Nugroho, A. 2019. *Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik*. CV Aa. Rizky: Banten.
- Miles, B., Huberman, M & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Moenir, H. A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Edisi 1*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. 2016. *Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik*. JRP (Jurnal Review Politik), 6(2), 195-224.
- Nugroho, R. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. 2018. *E-government Strategy Of Surabaya City Government Through E-Rt/Rw To Improve The Quality Of Public Service*. Journal of Physics: Conference Series, 953(1).
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan, B. 2017. *Analisis Kebijakan Publik*. Unesa University Press: Surabaya.
- Prabawati, L. P., Fajri, I. N., & Septiana, F. D. 2020. *Penerapan E-government Melalui Simpenda di BKD (Badan Keuangan Daerah) Kota Batu*. Jurnal Prosiding Simposium Nasional, 897-917.
- Rama, A., Ambiyar, A., Rizal, F., Jalinus, N., Waskito, W., & Wulansari, R. E. 2023. *Konsep Model Evaluasi Context, Input, Process dan Product (CIPP) di Sekolah Menengah Kejuruan*. JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia), 8(1), 82.
- Ramdani, A. 2018. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya*. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 23-30.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction* (3rd ed.). PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta Selatan.
- Rantung, M. I. R. 2024. *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Tahta Media Group: Sukoharjo.

- Rizgia Alfiana. 2022. *Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Rohma, S. Z. A., Nusanto, B., Angin, R., & Adawiyah, P. R. 2024. *Pengaruh Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember*. Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 3(11).
- Sadhana, K. 2011. *Realitas Kebijakan Publik*. Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Saragih, Arfah Habibih, dkk. "Implementasi Elektronik SAMSAt Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (studi pada Provinsi Bali)".
- Santosa, P. 2017. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Good Governance*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Saputro, H. N. 2023. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. 2021. *Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas" (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar*. Jurnal Publika, 63-76.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Teresia, A. 2018. *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Perpajakan Berbasis Elektronik Di Kantor Konsultan Pajak Heri Sutrisno*. Universitas Katolik Soegijapranata.
- Wahyudi, A. 2023. *Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros*. Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 8, 1-149.
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. 2023. *Konsep Umum Evaluasi Kebijakan*. Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan, 3, 25-32.

Masono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar sia *Dalam Peningkatan inovasi pelayanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan* (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 2(2), 44. Wibawa, S. 2011. Politik Perumusan Kebijakan Publik. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Widodo, J. 2001. Good Governance: Telah dari *Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* (Edisi 1).Insan Cendekia: Surabaya.

Winarno, B. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Pressindo: Yogyakarta.

Wirawan, V. 2020. *Penerapan E-government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia*. Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, 1(1), 1-16.

Bommert, B. (2010). *Collaborative Innovation in the Public Sector*. International Public Management Review, 11(1), 15-33.

Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (5th ed.)*. New York: Free Press.

West, D. M., & Lu, J. (2009). *Comparing Technology Innovation in the Private and Public Sectors*. *Brookings Institution*.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU RI. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

UU RI. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Pasal 386 Tahun 2014.

UU RI. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum & Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 62 Tahun 2020 tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Elektronik.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. (2024). Laporan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan.

Website:

Kominfo. (2021). *Transformasi Digital untuk Layanan Publik yang Lebih Baik*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2021). *Indeks Literasi Digital Indonesia*. Jakarta: Kominfo.

Kementerian PANRB. (2020). *Pedoman Evaluasi Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Bapenda Provinsi Jawa Timur. (2024). *Profil Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Mojokerto*. Diakses dari: <https://bapenda.jatimprov.go.id>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. (2024). *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2024*. Mojokerto: BPS. Diakses dari: <https://mojokertokab.bps.go.id>

Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Bapenda Provinsi Jawa Timur Tahun 2023*. Surabaya: Bapenda Jatim.

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Mojokerto. (2024). *Rekapitulasi Objek Pajak Berdasarkan Jenis Layanan 2020–2024*.

UPT PPD Mojokerto. (2024). *Data Rekapitulasi Pengguna Layanan E-Samsat Kabupaten Mojokerto Tahun 2020–2024*. Mojokerto: Internal Report.