

Siti Maryam^{1*}, Dita Tryatmaja²

Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023 Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 73-93

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah

Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 73-93

Article

Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023

Siti Maryam^{1*}, Dita Tryatmaja²

¹² Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo

* Correspondence Author: sitimaryam2017@yahoo.com

Abstract: *The research location was carried out at the Rimbo Bujang One-Stop Manunggal Administration System (Samsat) Office. The research aims to determine the evaluation of the online service of the Rimbo Bujang One-Stop Administration System (Samsat) to create effective Public Services, the inhibiting factors in evaluating the Rimbo Bujang One-Stop Manunggal Administration System (Samsat) online service to create effective Public Services and the efforts made to overcome obstacles in evaluating Rimbo Bujang's One-Stop Single Administration System (Samsat) online services to create effective Public Services. This study uses a qualitative method. The results of the research show that the Rimbo Samsat Online Service is running well but is not yet optimal. This can be seen through several indicators: 1) There is transparency in online-based Samsat services, 2) Community participation in Online Samsat Services, 3) Capability in Online Samsat Services and 4) Capacity to understand the Online Samsat Service, Factors that are Barriers to the Rimbo Bujang Samsat Online Service are as follows: 1) Taxpayers do not understand the use of the online Samsat application and are technologically illiterate, 2) Insufficient socialization, 3) Lack of efficient payment of Motor Vehicle Taxes with online-based Samsat, 4) Lack of Human Resources and 5) Lack of system availability for service facilities and infrastructure as well as efforts made to overcome obstacles to the Rimbo Bujang Samsat online service to create effective public services in Tebo Regency, namely through: 1) Consistent in conducting outreach, 2) Optimizing Human Resources and 3) Carrying out continuous evaluation*

Keywords: *Evaluation, Online Samsat and Motor Vehicle Tax*

Abstrak: Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang. Penelitian bertujuan untuk mengetahui evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang efektif, faktor penghambat dalam evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang efektif serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang efektif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Layanan Online Samsat Rimbo sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator: 1) Adanya transparansi dalam pelayanan Samsat berbasis online, 2) Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Samsat Online, 3) Kemampuan dalam Pelayanan Samsat Online dan 4) Kapasitas untuk memahami dalam Pelayanan Samsat Online, Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Layanan Online Samsat Rimbo Bujang adalah sebagai berikut: 1) Wajib pajak kurang mengerti dengan penggunaan aplikasi Samsat online dan gagap teknologi, 2) Sosialisasi yang kurang gencar, 3) Kurang efisiennya Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Samsat berbasis online, 4) Kurangnya Sumberdaya Manusia dan 5) Kurangnya Ketersediaan sistem pada sarana dan prasarana layanan serta Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan layanan online Samsat Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo yaitu melalui: 1) Konsisten dalam melakukan sosialisasi, 2)

Optimalisasi Sumberdaya Manusia dan 3) Melakukan evaluasi secara terus menerus

Kata Kunci: Evaluasi, Samsat Online dan Pajak Kendaraan Bermotor

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International (CC BY SA) License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Jurnal Politik dan Pemerintahan Daerah ISSN 2686-2271

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muara Bungo

Jl. Diponegoro No. 27, Muara Bungo-Jambi, (0747) 323310

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya Pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik menyatakan bahwa yang dimaksud dengan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Salah satu instansi yang menjalankan pelayanan publik yang berhubungan dengan pajak kendaraan bermotor adalah Samsat (Muladi & Muhammad, 2018). Samsat dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Pada posisinya di masyarakat cabang Samsat harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Pelayanan Prima pada Samsat diatur pada Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat (Nugroho, 2003). Kontribusi tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden dan Undang-undang. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik adalah instansi pemerintah dibidang pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk kantor Samsat yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung (Trisena & Duadji, 2019). Samsat adalah organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam bentuk Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Wajib pajak sebagai objek pajak berhak mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu mendapatkan adanya pelayanan yang cepat dan memuaskan karena mereka telah memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak (PKB maupun BBNKB) (Mathieu, 2021). Dengan adanya layanan Samsat berbasis Online tersebut dapat memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya tanpa harus kembali ke daerah asal untuk mengurus pajak kendaraan tersebut.

Penerapan Samsat Online di satu sisi memberi peluang terhadap peningkatan penerimaan daerah dari sektor PKB dan BBNKB serta penerimaan pusat dari sektor Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam bentuk biaya STNK dan BPKB, karena beberapa unit pelayanan yang terhubung secara online, sehingga pembayaran dapat dilakukan pada setiap unit yang memiliki koneksi dengan Samsat Kabupaten Tebo, seperti Samsat Rimbo Bujang, ataupun

melalui Samsat Keliling. Namun di sisi lain juga dapat menghambat penerimaan daerah karena setelah penerapan samsat online, pihak kepolisian justeru menerapkan secara ketat persyaratan pendaftaran, dimana harus ada identitas asli (KTP, KK, SIM atau Paspor) sesuai nama yang tertera di STNK, dan surat kuasa kalau diurus bukan oleh pemilik yang namanya tertera di STNK, sehingga bagi pendaftar yang tidak memenuhi persyaratan tersebut tidak bisa membayar pajak.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di Kabupaten Tebo Khusus di Kecamatan Rimbo Bujang dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah (Wang, 2020). Semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima. Dalam upaya mengoptimalkan tingkat kepatuhan agar lebih memudahkan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya. Salah satu inovasi yang dibuat pemerintah Kabupaten Tebo adalah pelayanan Samsat berbasis Online yang mulai diterapkan pada tahun 2019.

Kabupaten Tebo merupakan salah satu daerah yang memiliki jumlah kendaraan bermotor yang sangat tinggi. Di Kabupaten Tebo ini kendaraan bermotor adalah penunjang masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari baik itu aktifitas ekonomi ataupun aktifitas lainnya. Dengan banyaknya kendaraan bermotor yang ada diharapkan dapat mengoptimalkan pendapatan daerah dalam sektor pajak kendaraan bermotor. Jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar pada tahun 2020-2022 serta jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui E-Samsat di Kabupaten Tebo dapat dilihat dari tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar Tahun 2020-2022 serta Jumlah Wajib yang Melakukan Pembayaran Pajak Melalui E-Samsat di Kabupaten Tebo

No	Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Pembayaran Pajak Melalui E-samsat	Jumlah pembayaran Pajak Secara Manual
1	2020	44.400	4	34.941
2	2021	48.849	Nihil	36.355
3	2022	59.543	Nihil	38.885

Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Tebo, 2022

Berdasarkan observasi yang dilakukan di kantor Samsat Kabupaten Tebo ditemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan layanan Samsat berbasis Online yang perlu di evaluasi yaitu bahwa masih rendahnya masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak kendaraan Bermotor berbasis online melalui E-Samsat di Kabupaten Tebo, sehingga program E-samsat yang bertujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor jadi tidak optimal, banyak masyarakat yang memilih pembayaran pajak bermotor secara manual, maka dari itu agar masyarakat banyak yang beralih ke pembayaran secara online melalui E-samsat perlu adanya upaya dari pemerintah dalam mensosialisasikan program tersebut (Adhikari, 2020).

Dengan enggan nya masyarakat mengurus pajak kendaraan berbasis online tersebut akibat kurang sosialisasi dari pemerintah maupun sering nya terjadi gangguan sistem jaringan online maka masyarakat khususnya di daerah Rimbo Bujang banyak melakukan pembayaran secara manual dengan demikian hal ini akan menimbulkan praktek calo dan pengutan liar yang dilakukan oleh oknum dalam pengurusan pembayaran pajak tersebut, untuk mengantisipasi permasalahan tersebut hendaknya pemerintah mengevaluasi layanan samsat berbasis online melalui sosialisasi dan perbaikan jaringan berbasis online (Chang, 2021).

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai program Samsat online khususnya pada pajak kendaraan bermotor. Sesuai dengan judul yang diambil peneliti yaitu "Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang Untuk Menciptakan Pelayanan Publik Yang Efektif di Kabupaten Tebo"

Maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut: Bagaimana layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang efektif di Kabupaten Tebo?

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut (Sutedi, 2015), pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(Sinambela, 2006) dkk dalam Dedi Mulyadi, dkk mendefinisikan pelayanan Publik sebagai berikut: Pelayanan public diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Fuller, 2022).

Dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia akan selalu berintraksi dan melakukan aktivitas -aktivitas dengan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Menurut Prasajo dalam (Ahmad, n.d.), pelayanan public adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada public melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan.

Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pengertian 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, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pan, 2020).

Menurut Sinambela dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dikatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Lalolo, 2003). Beberapa unsur yang terkandung dalam pengertian pelayanan yaitu:

- a. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan lembaga atau aparat pemerintah maupun swasta.
- b. Objek yang dilayani adalah masyarakat (publik) berdasarkan kebutuhannya.
- c. Bentuk pelayanan yang diberikan berupa barang atau jasa.
- d. Ada aturan atau sistem dan tata cara yang jelas dalam pelaksanaannya.

Menurut (Komarudin, 1993), bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen (Malik, 2020). Lebih jauh dikemukakan oleh Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apasaja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Menurut Suparlan (dalam Moenir) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut (Moenir, 2005) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Berdasarkan uraian pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara professional.

Pengertian E-Service

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat *E-Services*) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Menurut Rowley (dalam wikipedia) layanan elektronik di definisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan.

Layanan elektronik atau E-service adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e-elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah menurut Alexei Pavlichev & G. David Garson, dalam Muksidarti).

Dari beberapa defenisi tokoh di atas, penulis menyimpulkan bahwa E-service adalah sebuah sistem atau aplikasi pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau memanfaatkan internet dalam rangka memudahkan individu atau kelompok dalam memberikan sebuah pelayanan.

Adapun sejumlah manfaat untuk E-Service beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan peluang baru
- d. Alternative saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan citra perusahaan
- f. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- g. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

Pelayanan Samsat

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat dibentuk atas sistem kerjasama terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan untuk penerbitan surat tanda kendaraan bermotor (STNK) yang nantinya akan berhubungan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor serta sumbangan dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Sebelum terbentuknya samsat proses perpanjangan kendaraan bermotor sangatlah tidak efisien dengan mendatangi kantor pajak untuk membayar pajak, untuk membayar SWDKLLJ dilakukan pada kantor jasa raharja dan untuk menukarkan STNK yang lama dengan yang baru dilakukan di kantor polisi lalu lintas, semuanya belum terintegrasi seperti saat ini (Moynihan, 2021).

E-samsat merupakan salah satu aplikasi online bertujuan untuk melayani dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jika terdahulu pemilik kendaraan harus datang ke kantor Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atas) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dengan waktu yang lama, kini prosedur tersebut sudah bisa dilakukan secara online melalui e-samsat, Terobosan ini tentu sangat memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan masing-masing. Dari penerapan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-samsat. E samsat ini juga dapat dilakukan dengan pelayanan jemput bola.

Layanan samsat berbasis online adalah sebuah pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan optimalisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor dan di Kabupaten Tebo mulai disosialisasikan pada Tahun 2019 (Garfin, 2020). Beberapa pelayanan yang dilakukan oleh samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat, biasanya Samsat Keliling beroperasi di area publik seperti Kawasan Industri, lokasi Car Free Day.

Berikut ini adalah Tujuan dan Manfaat dari Layanan Samsat Keliling berbasis online

- a. Tujuan:
 - Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- b. Manfaat Pelayanan Samsat Keliling Berbasis online:
 1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-

lintas (SWDKLL)

2. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya.

Inovasi ini digunakan sebagai tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance*, yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan pada saat ini adalah layanan aplikasi e-samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (Monaghesh, 2020). Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih dinikmati oleh masyarakat.

Pengertian pajak Kendaraan Bermotor

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (Lin, 2021). Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Setiap kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, baik roda dua atau roda empat wajib membayar pajak yang masuk ke pajak daerah kabupaten/kota dan hasil dari pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut digunakan untuk menyejahterakan masyarakat. Sesuai dengan UU PDRD, paling sedikit 10 % dari bagi hasil yang diterima pemerintah daerah kabupaten/kota dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan moda dan sarana transportasi umum.

Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1), adalah:

- a. Kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat; dan
- b. Kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (tujuh Gross Tonnage).
- c. Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (2), adalah:
- d. kereta api,
- e. kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- f. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asa timbale balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
- g. kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh pabrikan atau importir yang semata-mata disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib pajak kendaraan bermotor merupakan orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, untuk pajak kendaraan bermotor badan kewajiban pajaknya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

Objek dan Bukan Objek Pajak Kendaraan Bermotor

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Sardinha, 2022). Pengertian kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor dapat ditentukan melalui kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor didaerah provinsi yang bersangkutan serta kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor di daerah provinsi selama jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kendaraan bermotor tersebut ikut menikmati fasilitas jalan umum yang disediakan pemerintah provinsi dimana kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak tercatat di provinsi tersebut (Davis, 2020).

Sedangkan bukan objek pajak kendaraan bermotor berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009, yang dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor adalah

1. Kereta api;
2. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
3. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan /atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah;
4. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor

Dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah hasil dari perkalian dua (2) unsur pokok:

1. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB); dan
2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan /atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Nilai jual kendaraan bermotor yang ditentukan berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor. Harga pasaran umum yang dimaksud adalah harga rata-rata yang diperoleh dari beberapa sumber data yang akurat. Nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum pada minggu pertama bulan desember tahun pajak sebelumnya (Haldane, 2021). Dalam hal harga pasaran umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

- 1) Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
- 2) Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
- 3) Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;
- 4) Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
- 5) Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
- 6) Harga kendaraan bernotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
- 7) Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

Nilai jual kendaraan bermotor sebagaimana ditetapkan dengan ketentuan:

- a. Dalam hal diperoleh Harga Kosong (*off the road*), nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai, dengan rumus = (Harga Pasaran Umum *Off the Road* –Pajak Pertambahan Nilai); dan
- b. Dalam hal diperoleh Harga Isi (*on the road*), nilai jual kendaraan bermotor ditetapkan sebelum dikenakan Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dengan rumus = (Harga Pasaran Umum *On The Road* –(Pajak Pertambahan Nilai + Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor + Pajak Kendaraan Bermotor)

Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan /atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot yang

dimaksudkan tersebut dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut:

- a. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam toleransi.
- b. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas normal.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang. Lokasi ini dipilih secara sengaja dengan pertimbangan bahwa Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di Kabupaten Tebo Khususnya di Kecamatan Rimbo Bujang dapat menjadi peluang bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima.

Metode Penelitian

Berdasarkan masalah yang diangkat dalam penelitian yang menekankan pada proses dan makna, maka bentuk penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan maksud lebih menekankan pada sifat naturalisme, yaitu realita yang muncul dan mendasar pada peristiwa-peristiwa nyata yang menjadi bahan kajian dalam penelitian.

Menurut (Moleong, 2016) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti hanya berusaha menjelaskan tentang evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif di Kabupaten Tebo (Aiyegbusi, 2021). Dengan menggunakan pendekatan deskriptif ini diharapkan mampu menjangkau realita di lapangan dengan mengumpulkan data secara langsung di lapangan melalui wawancara dokumentasi dan obsevasi.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian (Sampara & Sugiyanto, 2001), karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan data adalah:

Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2020), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Metode wawancara menggunakan daftar pertanyaan dan dalam bentuk terbuka yang memberikan peluang bagi informan untuk menjawab pertanyaan secara terbuka dan tidak dibatasi oleh jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana evaluasi layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif di Kabupaten Tebo.

Observasi (Obsevation)

Observasi dilakukan dengan melakukan penelitian dan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan dan keadaan dilapangan. Peneliti melakukan observasi langsung ke kantor Samsat Rimbo Bujang Kabupaten Tebo. Menurut Sugiyono, Observasi yaitu suatu teknik

Siti Maryam^{1*}, Dita Tryatmaja²

Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023 Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 73-93

pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

Dokumentasi (Dokumentation)

Menurut Sugiyono, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini teknik penentuan informan yang di gunakan adalah: Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, seperti yang dimaksud orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dalam penelitian, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek penelitian. Dalam penelitian ini Informan yang di pilih sebanyak 9 orang. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Nama	Pekerjaan	Jmlh
1	AKP. Muhammad Tohir, S. Pdi.	Kasat Lantas Polres Tebo	1
2	Iptu Anthony Brownd, S.Tr. S.H. SIK.	Kapolsek Rimbo Bujang	1
3	Helvirani	Kepala Samsat Tebo	
4	Doni Kasprayitno	Staf Samsat Kab. Tebo	1
5	Sopyan, S.E.M. E	Staf bagian E-Samsat	1
6	Yuli Putra	Staf Samsat Rimbo Bujang	1
7	Wagiman	Masyarakat Rimbo Bujang	1
8	M. Idrus	Masyarakat Kabupaten Tebo	1
9	Martono	Masyarakat Rimbo Bujang	
	Jumlah		9

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo

E-Samsat merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh pemerintah Provinsi Jambi atas kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah provinsi Jambi, Polda Jambi dan Jasa Raharja Cabang Jambi berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Jambi berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online pajak kendaraan bermotor.

Pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat Jambi yang dapat diakses seluruh daerah yang ada di Provinsi Jambi. System layanan ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, SWDKKLJ dan PNPB pengesahan STNK. Layanan e-Samsat bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga masyarakat lebih mudah diakses oleh masyarakat. dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor cukup melalui ATM. Dengan diberlakukannya layanan e-Samsat diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

Suksesnya layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Rimbo Bujang untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif di Kabupaten Tebo, dapat dilihat melalui beberapa indikator:

1. Adanya transparansi dalam pelayanan Samsat berbasis online

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk

berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Maka dari itu Kantor Samsat menyediakan Samsat online untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai pajak kendaraan dan dapat membayar pajak kendaraan melalui Samsat online. Hal ini disampaikan oleh Kepala Samsat Kabupaten Tebo Helvirani terkait dengan transparansi dalam Samsat berbasis online, beliau menjelaskan bahwa:

“Transparansi dalam pelayanan Samsat berbasis online dikabupaten Tebo khususnya sudah dilaksanakan. Dalam mengakses Samsat online ini sebenarnya sangat mudah, tetapi terdapat kendala yang dihadapi jika terjadi gangguan jaringan internet. Kemudahan dalam mengakses Samsat berbasis. Pegawai samsat mengetahui kemudahan mengakses Samsat online ini, tetapi dari pihak masyarakat banyak yang kurang mengerti dalam mengakses Samsat online dikarenakan banyak masyarakat yang tidak tahu menggunakan internet sehingga masyarakat lebih tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara manual. Samsat online bersifat terbuka, hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat online semua masyarakat dapat mengaksesnya sendiri dan dalam mengakses Samsat online tidak ada biaya yang ditutupi, semua biaya sudah tertera langsung pada Samsat online dan wajib pajak sendiri bisa langsung mengeceknya di aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat penulis tarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya mengakses Samsat online dan dalam mengakses Samsat online ini tidak ada biaya ditutupi. Namun kemudahan mengakses Samsat online masih banyak masyarakat yang belum tidak mengetahui dalam mengakses Samsat online sehingga banyak diantara masyarakat yang membayar panjak kendaraan bermotor dilakukan secara manual.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Staff bagian E-Samsat, bapak Doni Kasprayitno tentang bentuk transparansi Samsat online, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan Samsat online sudah bersifat transparan. Hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat online sangatlah mudah, siapa saja dapat mengaksesnya dengan mudah. Untuk mengakses Samsat online tidak ada biaya yang ditutup-tutupi, semua biaya pembayaran pajak sudah tertera di Samsat online, wajib pajak dapat mengaksesnya sendiri dan langsung dapat mengetahui biayanya. Hanya saja kemudahan mengakses Samsat online belum banyak dimanfaatkan oleh masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat dianalisa bahwa transparansi sudah dilakukan dalam pelayanan Samsat online. Hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat online ini sangatlah mudah dan mengakses Samsat online tidak ada biaya yang ditutupi, semua wajib pajak dapat melihatnya langsung pada Samsat online. Namun belum banyak masyarakat mengakses Samsat online untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Selanjutnya berdasarkan Hasil wawancara yang dilakukan dengan Kasat Lantas Polres Tebo, AKP. Muhammad Tohir, S. Pdi. tentang adanya Samsat online beliau mennerangkan bahwa:

“Dengan adanya aplikasi Samsat online ini dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses melalui Handphone android. Dalam Samsat online ini bentuk transparansi sudah dilakukan, jadi masyarakat tidak perlu khawatir adanya biaya-biaya lain, pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat onlinen ini tidak dipungut biaya, hanya saja dalam menggunakan aplikasi ini harus menggunakan pulsa atau kuota internet untuk mengaksesnya tetapi jika kita lihat dilapangan masyarakat lebih banyak melakukan pembayaran secara manual, ini dikarenakan ada sebagian dari masyarakat yang tidak mengerti dalam mengakses aplikasi Samsat online tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Samsat online sudah bersifat transparan. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya mengakses Samsat online dan tidak ada biaya lain, semua sudah tercantum langsung pada aplikasinya hanya saja untuk mengakses aplikasi tersebut butuh kuota internet. Namun padanya kenyataannya dilapangan banyak diantara masyarakat banyak yang

belum mengerti tentang mengakses Samsat berbasis online tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu wajib pajak, M. Idrus masyarakat Kecamatan Rimbo Bujang, terkait dengan adanya Samsat online, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menggunakan aplikasi samsat online ini saya belum mengerti secara keseluruhannya, karena didalam bagian aplikasi tersebut saya kebingungan, maka dari itu saya masih perlu bimbingan dari orang yang mengerti tentang aplikasi Samsat online tersebut, ditambah lagi jaringan internet ditempat saya ini kadang tidak stabil jadi agak sulit untuk membuka aplikasi tersebut, ada waktu-waktu tertentu saja aplikasi samsat online bisa dibuka di daerah saya ini, sementara untuk melakukan pembayaran pajak secara manual sangat jauh dari tempat tinggal saya, makanya saya mau melakukan pembayaran pajak melalui Samsat online ini karena lebih mudah dan menghemat waktu juga”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan Pelayanan Samsat berbasis online ini belum dimengerti sepenuhnya oleh masyarakat ditambah lagi adanya kendala jaringan sehingga masyarakat kesulitan untuk mengakses aplikasi Samsat berbasis online tersebut.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh salah satu masyarakat kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo lainnya yang mengerti dalam penggunaan aplikasi samsat berbasis online ini, beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam mengakses Samsat berbasis online ini dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, penggunaan aplikasinya juga mudah dimengerti, selain itu dalam mengakses aplikasi tersebut tanpa adanya biaya lain selain biaya yang pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak. Untuk masalah jaringan internetnya ditempat kita tidak ada masalah, mungkin asalkan kita ada kuota internet yang cukup, kita dapat mengaksesnya, mungkin kalau di daerah pelosok yang jaringan internet tidak stabil agak kesulitan dalam mengakses aplikasi Samsat online tersebut”. tapi saya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor masih dilakukan secara manual, karena pembayaran pajak kendaraan bermotor ini harus juga ada saldo rekening untuk melakukan transaksi pembayarannya berhubung saya tidak memiliki rekening mobile, pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Samsat online sudah dilaksanakannya transparansi. Hal ini dilihat dari menggunakan Samsat online mudah digunakan selain itu tidak ada biaya lain dalam mengakses aplikasi Samsat online tersebut tetapi, untuk masalah jaringan internet yang tidak stabil yang berada di daerah pelosok terdapat kesulitan dalam mengakses aplikasi Samsat online tersebut. selain itu juga wajib pajak harus memiliki saldo rekening mobile untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Samsat Online

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Namun kantor samsat Kabupaten Tebo UPT Rimbo Bujang tidak memiliki strategi khusus dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan Samsat online.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama salah satu Staf Samsat Kab. Tebo, bapak Doni Kasprayitno tentang adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat online, beliau menjelaskan bahwa:

“Adanya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samaat online ini dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat terkait dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga berdampak kepada pendapatan asli daerah yang nantinya juga digunakan untuk kepentingan masyarakat sendiri. Dalam membangkitkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat Online terdapat kendala, adapun faktor kendala yaitu

banyak masyarakat yang kurang mengerti menggunakan internet, beberapa masyarakat sudah diberitahu mengenai Samsat Online namun masyarakat lebih memilih membayar pajak ke Samsat keliling atau mendatangi langsung kantor Samsat karena kurang pandai menggunakan internet.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online masih sangat rendah, Karena banyak masyarakat dalam penggunaan Samsat Online masih belum banyak digunakan masyarakat tidak terlalu berpengaruh kepada partisipasi masyarakat, partisipasi masyarakat dalam pelayanan Samsat Online ini ada namun masih rendah. Hal ini disebabkan masyarakat masih banyak yang tidak mengerti menggunakan aplikasi berbasis internet sehingga banyak masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi kantor amsat tedekat.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Staf Samsat Rimbo Bujang, Iptu Anthony Brownd, S.Tr. S.H. SIK tentang tentang adanya partisipasi masyarakat, beliau menjelaskan bahwa:

“Dalam membangkitkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat online melalui sosialisasi kepada masyarakat tentang Samsat berbasis online, dalam sosialisasi tersebut masyarakat dapat bertanya langsung kepada petugas Samsat terkait dengan penggunaan aplikasi pelayanan samsat berbasis online. Namun dalam sosialisai tersebut terdapat beberapa faktor menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat online yaitu banyak masyarakat yang masih kurang mengetahui tentang penggunaan teknologi sehingga petugas dilapangan kesulitan dalam melakukan sosilisasi kepada masyarakat, karna untuk membuka aplikasi Samsat online ini masyarakat terlebih dahulu harus mengetahui tentang penggunaan teknologi komunikasi. Sehingga menyebabkan partisipasi masyarakat rendah dalam menggunakan Samsat berbasis online ini”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat perlu dilakukan sosilisasi oleh Samsat Kabupaten Tebo kepada masyarakat terkait dengan pelayanan Samsat berbasis online, namun kendala yang dihadapi Samat Tebo yaitu adanya masyarakat yang belum mengerti dalam penggunaan teknologi komunikasi sehingga menyulitkan petugas samsat untuk memberikan arahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan Samsat berbasis online.

Selanjutnya berdasarkan wawancara bersama Kapolsek Rimbo Bujang terkait dengan partisipasi masyarakat, beliau mengatakan bahwa:

“Sebenarnya untuk meningkatkan partisipasi masyarakat itu perlu dilakukan sosilisasi secara terus menerus, dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa dengan menggunakan aplikasi pelayanan samsat online dapat memudahkan masyarakat sendiri, apabila masyarakat kesulitan dalam penggunaan teknologi komunikasi mereka dapat meminta bantuan keluarga, terutama anak-anak nya, karna kita ketahui bersama, sekarang ini anak-anak muda jarang yang gak bisa pakai HP android. Sehingga nantinya masyarakat tertarik untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan Samsat berbasis online ini”

Berdasarkan hasil tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan Samsat Online perlu dilakukan sosialisasi secara terus menerus dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa dengan menggunakan aplikasi pelayanan samsat online dapat memudahkan masyarakat sendiri dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, apabila masyarakat kesulitan dalam penggunaan teknologi komunikasi mereka dapat meminta bantuan keluarga yang mengetahuinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Masyarakat Kabupaten Tebo M. Idrus yang menggunakan Samsat online, beliau mengatakan bahwa:

“Bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan Samsat online yaitu dengan menggunakan layanan Samsat Online untuk membayar pajak

kendaraan. Adapun yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan Samsat online yaitu beliau berharap Samsat online bisa lebih diketahui oleh masyarakat dan untuk pencetakannya STNK yang membayar pajak melalui Samsat online memiliki loket tersendiri atau dibedakan loketnya dengan wajib pajak yang membayar pajak secara manual, agar yang membayar pajak melalui Samsat online tidak terlalu lama mengantri saat ingin mencetak STNK. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Samsat online tidak terlalu berpengaruh dikarenakan belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi Samsat online tersebut”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan. Tetapi tidak terlalu berpengaruh karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan atau belum mengetahui tentang Samsat online. Harapan masyarakat terhadap pelayanan Samsat online bisa lebih diketahui oleh masyarakat dan untuk pencetakannya STNK yang membayar pajak melalui Samsat online memiliki loket tersendiri atau dibedakan loketnya dengan wajib pajak yang membayar pajak secara manual, agar yang membayar pajak melalui Samsat online tidak terlalu lama mengantri saat ingin mencetak STNK.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kabupaten Tebo terkait dengan partisipasi masyarakat, beliau mengatakan, bahwa:

“Bentuk partisipasi yang kami berikan selaku masyarakat dalam pelayanan Samsat online ini yaitu salah satunya dengan menggunakan layanan Samsat online dalam melakukan membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun harapan masyarakat terhadap pelayanan Samsat online yaitu kami berharap pelayanan Samsat online lebih dikembangkan dan diberitahukan kepada masyarakat agar masyarakat lebih tertarik untuk menggunakannya layanan samsat secara online”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat terhadap layanan Samsat online belum maksimal hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya masyarakat yang tidak menggunakan layanan Samsat online dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Berikut ini jumlah data masyarakat Kecamatan Rimbo Bujang Kabupaten Tebo yang melakukan layanan Samsat secara online dan manual pada tahun 2022-2023 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Jumlah Masyarakat yang menggunakan layanan Samsat online dan manual Tahun 2022-2023 di Kecamatan Rimbo Bujang

No	Tahun		Layanan Online		Layanan Manual	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	Juli	Januari	-	-	1.297	1.307
2	Agustus	Februari	-	-	1.370	1.267
3	September	Maret	-	-	1.377	1.377
4	Oktober	April	-	-	1.322	1.373
5	November	Mei	-	-	1.404	1.334
6	Desember	Juni	-	-	1.531	1.237

Sumber: UPT Samsat Rimbo Bujang, 2023

Berdasarkan data Tabel tersebut diatas dapat dijelaskan bahwa masyarakat Kecamatan Rimbo Bujang dalam melakukan pelayanan Samsat dari tahun 2022 hingga tahun 2023 masih melakukan layanan Samsat secara manual sedangkan untuk pelayanan secara online tidak ada. Pelayanan secara manual lebih disukai oleh masyarakat ketimbang layanan secara online. Hal ini diduga bahwa adanya faktor kedekatan dengan pegawai Samsat ataupun dalam pengurusan pelayanan samsat dapat melalui calo sehingga masyarakat tidak harus berlama-lama dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor tersebut. Sedangkan jika pengurusan pelayanan samsat secara online banyak masyarakat yang tidak mengetahui dalam penggunaan aplikasi samsat secara online tersebut dan masyarakat juga merasa takut salah dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Sejalan dengan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat Kecamatan Rimbo

Bujang yang melakukan pelayanan secara online, beliau mengatakan bahwa:

“Saya dalam pengurusan layanan pajak kendaraan bermotor di samsat, dilakukan secara manual, dengan datang langsung keantor samsat, karena di kantor samsat sendiri saya punya kenalan yang dapat mengurus pajak kendaraan bermotor saya, jadi saya tidak perlu berlama-lama harus mengantri dan menunggu, tinggal menunggu dirumah setelah itu nanti diberitahu bahwa pengurusan pajak kendaraan bomotor sudah selesai. Untuk pelayanan secara online sendiri, saya belum tahu cara penggunaannya”.

Sejalan dengan hasil wawancara di atas juga didukung dengan jawaban salah satu masyarakat Kabupaten Tebo, Martono yang mengurus pelayanan Samsat online, beliau mengatakan bahwa:

“Saya sangat mendukung dengan adanya aplikasi pelayanan Samsat berbasis online ini, karena zaman sekarang sudah zaman serba canggih, tentu perlu peningkatan dalam pelayanan, seharusnya dengan adanya aplikasi samsat online ini semakin banyak masyarakat yang terbantu, karena dengan adanya aplikasi masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor, tidak membutuhkan waktu yang lama serta mengurangi ongkos untuk pergi ke kantor membayar pajak kendaraan bermotor”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi samsat online ini sangat membantu masyarakat dalam pelayanan membayar pajak kendaraan bermotor tanpa membutuhkan waktu yang lama serta mengurangi ongkos untuk datang langsung ke kantor samsat.

Menurut (Isbandi, 2007) mengatakan bahwa partisipasi adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan, dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Berdasarkan uraian di atas bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan Samsat online di UPT Rimbo Bujang sudah terlaksana namun masih sangat kecil partisipasi masyarakat dalam menggunakan Samsat online.

3. Kemampuan dalam Pelayanan Samsat Online

Adanya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen secara tepat, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatik, memberikan jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Adapun sarana dan prasarana serta jumlah pegawai yang menjadi sumber daya dalam UPT SAMSAT Rimbo Bujang Kabupaten Tebo tahun 2023 Dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4. Data Sarana dan Prasarana Serta Kepegawaian UPT SAMSAT Rimbo Bujang Kabupaten Tebo 2023

No	Sarana dan Prasaran	Jumlah
1	Komputer	6
2	Loket Pelayanan	2
3	Ruang Tunggu	2
4	Pendingin Udara	6
5	Kendaraan	2
6	Pegawai Negeri Sipil	10
	THL	6

Sumber: UPT SAMSAT Rimbo Bujang Kabupaten Tebo, 2023

Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat sarana dan prasarana yang ada di UPT Samsat Rimbo Bujang yang belum memadai terlihat dari jumlah loket pelayanan yang hanya 2 buah yang dapat menyebabkan terjadinya antrian sedangkan untuk jumlah pegawai sebanyak 16 orang pegawai yang ada di UPT Samsat Kecamatan Rimbo Bujang, yang terdiri pegawai Negeri Sipil sebanyak 10 orang dan Pekerja Harian Lepas (PHL) sebanyak 6 orang. Sumberdaya manusia yang ada tersebut belum dapat memberikan

pelayanan yang optimal dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor maka perlu dilakukan penambahan pegawai di UPT Samsat Rimbo Bujang.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Staf UPT Samsat Rimbo Bujang, Doni Kasprayitno terkait dengan Sarana dan Prasarana, beliau mengatakan bahwa:

“Sarana dan prasarana yang ada di UPT Samsat Rimbo Bujang memang belum memadai, namun dari kekurangan itu kami tetap akan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Untuk sarana dan prasarana yang kurang memadai ini, kami juga berharap melalui pimpinan dan kepada pemerintah daerah agar menjadi perhatiannya, agar kami dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan masyarakat pun menjadi tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotornya”.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di UPT Samsat Rimbo Bujang belum memadai, namun pegawai Samsat tetap memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada masyarakat. Kurang memadai sarana dan prasarana ini menjadi perhatian pemerintah daerah untuk diperbaiki dan dilengkapi agar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Samsat Kabupaten Tebo, terkait dengan adanya kemampuan dalam pelayanan Samsat online, beliau mengatakan bahwa:

“Kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya, pegawai Samsat memberikan informasi yang benar dan membantu masyarakat dalam membayar pajak. Serta kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat para pegawai di Kantor Samsat telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, dan dalam memberikan pelayanan tidak ada yang diperlambat. Dan para pegawai Samsat juga sudah menguasai tugas dan fungsinya masing-masing dalam melaksanakan pelayanan”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat dianalisa bahwa kemampuan pelayanan Samsat kepada masyarakat sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari para pegawai Samsat sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP, dan sudah menguasai tugas dan fungsinya masing-masing dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Hal serupa juga disampaikan oleh selaku Staff Staf bagian E-Samsat, terkait dengan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai Samsat kabupaten Tebo beliau mengatakan, bahwa:

“Kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat dengan hanya membuka satu loket agar tidak terjadi percaloan. Kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pegawai Samsat sudah memberikan pelayanan yang tepat, seperti memberikan arahan kepada wajib pajak. Dan para pegawai Samsat juga telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat dianalisa bahwa kemampuan petugas samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Samsat memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, dan juga para pegawai sudah menguasai tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Menurut (Lovelock & others, 2005), mengatakan bahwa *reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberi jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. *Reliability* (kehandalan) menjadi inti kualitas jasa yang

tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain.

Berdasarkan uraian di atas bahwa kemampuan para pegawai di UPT Samsat Rimbo Bujang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Samsat online sudah berjalan dengan baik.

4. Kapasitas untuk memahami dalam Pelayanan Samsat Online

Adanya kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Kantor Samsat Kabupaten Tebo, Helvirani tentang kepedulian pegawai terhadap masyarakat beliau mengatakan bahwa:

“Bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam bentuk membantu wajib pajak dan mengarahkan sesuai dengan kebutuhannya wajib pajak yang ingin membayar pajak akan diarahkan oleh petugas yang berada di Kantor Samsat Tebo UPT Kantor Samsat Rimbo Bujang. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai Samsat juga memberi pendekatan yaitu berupa memberikan informasi dan bertanya kepada wajib pajak yang datang ke Kantor Samsat Rimbo Bujang. Para pegawai Samsat dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, semua masyarakat diperlakukan dengan sama tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lain”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya rasa kepedulian yang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai kantor Samsat Rimbo Bujang yang membantu mengarahkan wajib pajak ingin membayar pajak, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Hal serupa juga disampaikan oleh salah satu Staf kantor Samsat, tentang rasa kepedulian pegawai Samsat, beliau menjelaskan bahwa:

“Bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai dengan selalu mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran. Kemudian tentang dalam memberikan pelayanan juga ada bentuk pendekatan yang diberikan informasi kepada masyarakat yaitu beberapa pegawai membantu wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan. Dalam memberikan pelayanan dan membantu wajib pajak para pegawai tidak ada membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, semua dilayani dengan sama tanpa ada perbedaan apapun”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya rasa kepedulian pegawai Samsat terhadap wajib pajak sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai Samsat memberikan pelayanan tanpa ada membedakan status sosial, dan juga selalu memberikan informasi kepada wajib pajak.



Gambar 1. Pelayanan di UPT Samsat Rimbo Bujang

Selanjutnya hasil wawancara yang telah dilakukan bersama salah satu masyarakat Kabupaten Tebo Martono selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online, beliau mengatakan bahwa:

“Pegawai di Kantor Samsat di Kantor Samsat sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat hal ini dilihat dari pegawai Samsat memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya. Kemampuan pegawai di Kantor Samsat juga sudah memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat seperti pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama. Kemudian pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya, masing-masing dan sudah dijalankan dengan baik”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kapasitas dan kehandalan sudah dilakukan dengan baik oleh pegawai Samsat. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pada pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang lama.

Menurut (Eisenberg, 2002), mengatakan bahwa empati adalah sebuah respons efektif yang asalnya dari penangkapan atau pemahaman akan keadaan emosi atau juga akan kondisi lainnya, yang mirip dengan perasaan orang lain. Empati merupakan kemampuan untuk menempatkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan mampu merasakan penghayatan terhadap perasaan orang lain, namun tetap dapat mempertahankan jati dirinya sendiri. Emosi yang dirasakan seseorang tidak mengakibatkan seseorang lalu kehilangan identitas dirinya.

Berikut ini dapat dijelaskan langkah-langkah dalam penggunaan aplikasi samsat secara online melalui HP Android sebagai berikut:

- a. Pemohon Mendownload Aplikasi E-Samsat (Samolnas)



- b. Pilih Mulai

Siti Maryam^{1*}, Dita Tryatmaja²

Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023 Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 73-93



c. Pendaftaran



d. Pemohon Mengisi Data (Nopol, NIK, 5 Digit Nomor Rangka Terakhir)



e. Terdapat Kode Pembayaran yang berlaku selama 2 jam



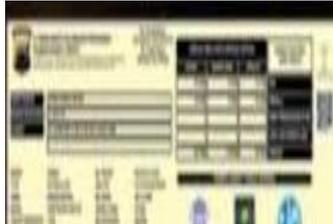
f. Melakukan pembayaran melalui ATM



g. Melakukan pembayaran melalui Bank/modern chanel dan dikenakan biaya administrasi perbankan sebesar Rp 5.000



- h. E-TBPKB & Pengeahan STNK berlaku selama 30 hari.



- i. Pemohon Mendapatkan TBPKB/SKPD & Stiker Pengesahan STNK yang dikirim melalui alamat sesuai dengan yang tertera di STNK.



PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo sudah berjalan tetapi belum optimal hal ini dapat dilihat melalui beberapa indikator:1) Adanya transparansi dalam pelayanan Samsat berbasis online, 2) Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Samsat Online, 3) Kemampuan dalam Pelayanan Samsat Online dan 4) Kapasitas untuk memahami dalam Pelayanan Samsat Online.
2. Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo adalah sebagai berikut:1) Wajib pajak kurang mengerti dengan penggunaan aplikasi Samsat online dan gagap teknologi, 2) Sosialisasi yang kurang gencar, 3) Kurang efisiennya Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Samsat berbasis online, 4) Kurangnya Sumberdaya Manusia dan 5) Kurangnya Ketersediaan sistem pada sarana dan prasarana layanan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan layanan online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo yaitu melalui:1) Konsisten dalam melakukan sosialisasi, 2) Optimalisasi Sumberdaya Manusia dan 3) Melakukan evaluasi secara terus menerus

DAFTAR PUSTAKA

Adhikari, S. P. (2020). Epidemiology, causes, clinical manifestation and diagnosis, prevention and control of coronavirus disease (COVID-19) during the early outbreak period: A scoping

- review. *Infectious Diseases of Poverty*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s40249-020-00646-x>
- Ahmad, B. (n.d.). *Pelayanan Publik. Teori dan Praktik*. Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Aiyegbusi, O. L. (2021). Symptoms, complications and management of long COVID: a review. *Journal of the Royal Society of Medicine*, 114(9), 428–442. <https://doi.org/10.1177/01410768211032850>
- Chang, S. (2021). Mobility network models of COVID-19 explain inequities and inform reopening. *Nature*, 589(7840), 82–87. <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2923-3>
- Davis, J. J. (2020). The PATRIC Bioinformatics Resource Center: Expanding data and analysis capabilities. *Nucleic Acids Research*, 48. <https://doi.org/10.1093/nar/gkz943>
- Eisenberg, N. (2002). *Empathy and its Development*. Cambridge University Press.
- Fuller, R. (2022). Pollution and health: a progress update. *The Lancet Planetary Health*, 6(6). [https://doi.org/10.1016/S2542-5196\(22\)00090-0](https://doi.org/10.1016/S2542-5196(22)00090-0)
- Garfin, D. R. (2020). The novel coronavirus (COVID-2019) outbreak: Amplification of public health consequences by media exposure. *Health Psychology*, 39(5), 355–357. <https://doi.org/10.1037/hea0000875>
- Haldane, V. (2021). Health systems resilience in managing the COVID-19 pandemic: lessons from 28 countries. *Nature Medicine*, 27(6), 964–980. <https://doi.org/10.1038/s41591-021-01381-y>
- Isbandi, A. R. (2007). *Perencanaan Partisipasi Berbasis Aset Komunitas dan Pemikiran Menuju Penerapan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. (1993). *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Triyenda Karya.
- Lalolo, K. L. (2003). *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lin, C. (2021). Confidence and receptivity for covid-19 vaccines: A rapid systematic review. *Vaccines*, 9(1), 1–32. <https://doi.org/10.3390/vaccines9010016>
- Lovelock, C., & others. (2005). *Principles of Service Marketing and Management* (A. Widyanto, Trans.). PT Intermasa.
- Malik, A. A. (2020). Determinants of COVID-19 vaccine acceptance in the US. *EClinicalMedicine*, 26. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2020.100495>
- Mathieu, E. (2021). A global database of COVID-19 vaccinations. *Nature Human Behaviour*, 5(7), 947–953. <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01122-8>
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Monaghesh, E. (2020). The role of telehealth during COVID-19 outbreak: A systematic review based on current evidence. *BMC Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09301-4>
- Moynihn, R. (2021). Impact of COVID-19 pandemic on utilisation of healthcare services: A systematic review. *BMJ Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-045343>
- Muladi, D., & Muhammad, H. T. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. PT Elek Media Komputindo.
- Pan, A. (2020). Association of Public Health Interventions with the Epidemiology of the COVID-19 Outbreak in Wuhan, China. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 323(19), 1915–1923. <https://doi.org/10.1001/jama.2020.6130>
- Sampara, L., & Sugiyanto. (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. STIA LAN Press.
- Sardinha, L. (2022). Global, regional, and national prevalence estimates of physical or sexual, or both, intimate partner violence against women in 2018. *The Lancet*, 399(10327), 803–813. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)02664-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(21)02664-7)
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Sutedi, A. (2015). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika.

Siti Maryam^{1*}, Dita Tryatmaja²

Evaluasi Layanan Online Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Rimbo Bujang untuk Menciptakan Pelayanan Publik yang Efektif di Kabupaten Tebo Tahun 2020-2023 Vol 6 No 1 Tahun 2024, p 73-93

Trisena, N., & Duadji, N. (2019). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Graha Ilmu.

Wang, C. (2020). A longitudinal study on the mental health of general population during the COVID-19 epidemic in China. *Brain, Behavior, and Immunity*, 87, 40–48.
<https://doi.org/10.1016/j.bbi.2020.04.028>