

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI SAMSAT *PAYMENT POINT* DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH SURABAYA SELATAN

Dwi Nilam Sari

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
nilamsari0721@gmail.com;

Acluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didin@untag-sby.ac.id;

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
didarahma@untag-sby.ac.id;

ABSTRAK

Di SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mengalami faktor penghambat dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata laksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif. Yang bisa nyaris menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karna pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan serta pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui dan mengidentifikasi proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Point di UPT PPD Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan serta mengetahui dan mengidentifikasi faktor penghambatnya dalam mengoptimalkan SAMSAT Payment Point di UPT PPD Surabaya Selatan pada layanan pembayaran pajak kendaraan. Fokus penelitian ini menggunakan teori menurut Dwiyanto dalam Sembiring dengan indikator Produktivitas, Kualitas, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, serta teori pendukung dan penghambat dari George Edward III dan Mazmanian & Sabatier dengan indikator sumber daya manusia, komunikasi, teknologi. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini diambil dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh adalah Proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk

meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Serta Dengan adanya teknologi juga membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

Kata kunci: *Pelayanan, Optimalisasi, Pembayaran*

ABSTRACT

At the SAMSAT Payment Point in South Surabaya, there are also inhibiting factors in serving the community, both in terms of service operational time, service management, ineffective information. Which can almost eliminate public awareness of taxpayers just because of inadequate service. Limited public knowledge of the types of services provided and knowledge. The purpose of this research is to find out and identify the process of optimizing the SAMSAT Payment Point service at UPT PPD South Surabaya in optimizing vehicle tax payment services as well as knowing and identifying the inhibiting factors in optimizing SAMSAT Payment Points at UPT PPD South Surabaya in vehicle tax payment services. The focus of this study uses theory according to Dwiyanto in Sembiring with indicators of Productivity, Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability, as well as supporting and inhibiting theories from George Edward III and Mazmanian & Sabatier with indicators of human resources, communication, technology. This research method uses descriptive qualitative research. This research was taken by means of observation, interviews, and documentation. The results obtained are the process of optimizing the SAMSAT Payment Point service in South Surabaya in optimizing vehicle tax payment services through the programs provided by the SAMSAT Payment Point to increase public awareness of taxpayers. And the existence of technology also helps services become easier, more effective and efficient.

Keywords: *Service, Optimization, Payment*

A. PENDAHULUAN

Optimalisasi adalah suatu proses melaksanakan kegiatan yang telah dirancang dengan terencana guna mencapai tujuan atau target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal. Dalam menjalankan suatu kegiatan tentu semua orang menginginkan hasil yang maksimal dan optimal. Dengan tujuan agar hasil yang diharapkan sesuai dengan target atau keinginan yang dicapai. Serta hasil yang diinginkan bisa semaksimal mungkin sehingga mencapai target yang efektif dan efisien. Sehingga kegiatan yang terlaksana dan terencana bisa mencapai tujuan sesuai target yang telah ditentukan secara optimal. (Siswanto, 2018)

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang, sekumpulan kelompok, serta organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan bersama. Kegiatan pelayanan publik sebagai kegiatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat melalui upaya yang dimiliki oleh pemerintahan sebagai bahan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Pemerintah perlu

mengembangkan inovasi-inovasi dan di implementasikan dengan baik serta perlu adanya pengoptimalan suatu kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan pemerintahan. Kualitas pelayanan publik yang baik sejadaan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan maka perlu adanya optimalisasi serta inovasi yang semakin meningkat untuk mewujudkan sarana pelayanan yang berkualitas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk masyarakat adalah memenuhi kebutuhan layanan perpajakan. Serta kesadaran akan memenuhi layanan publik yang berkualitas dan memiliki tujuan pada kepuasan masyarakat yang diperlukan. Inovasi pelayanan yang diberikan harus mendekati sesuai keinginan masyarakat, karena baik serta buruknya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi perbandingan keberhasilan instansi dalam memberikan suatu pelayanan publik terhadap masyarakat. Dengan begitu pemerintah harus merancang strategi atau melakukan pengembangan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Serta memenuhi kepuasan masyarakat dengan pengembangan inovasi yang efektif dan efisien.

SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan juga layanan menggunakan sistem interkoneksi dengan menggunakan wajib pajak dapat melakukan pendaftaran sesuai dengan domisili. Dengan adanya sistem tersebut diharapkan menjadi kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi. Dan mampu memahami seperti apa pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat luas. Agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat tentang wajib pajak. Serta mewujudkan kualitas pelayanan public yang efektif dan efisien.

Layanan unggulan SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mempunyai tujuan untuk mengurangi adanya kecurangan jasa. Agar masyarakat mau mengurus administrasi secara transparan dengan meningkatkan efisien waktu, tenaga, dan biaya. Maka dari itu SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan perlu mengoptimalkan sistem pelayanan. Guna mempertahankan konsistensi sistem dan prosedur pelayanan yang telah menjadi unggulan dari kepuasan masyarakat sekitar.

Di SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan ini juga mengalami faktor penghambat dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata laksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif. Yang bisa nyaris menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karena pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan mengenai SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan (Media Massa: prolegalnews.co.id). Maka dari itu perlu mengoptimalkan sistem atau prosedur pelayanan menjadi lebih efektif dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Menurut Kurniawan (dalam Sinambela: 2006: 5) sebagai pelayanan public, penyediaan layanan untuk kebutuhan orang atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi di definisikan menurut aturan dan prosedur dasar (Dan & Di, n.d.).

2. Optimalisasi juga banyak diartikan sebagai tindakan dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi melalui tindakan yang dilakukan (Ali, 2014).
3. Dalam penelitian ini faktor pendukung dan penghambat terdiri dari tiga indikator yaitu sumber daya manusia, komunikasi, teknologi

C. METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Menurut (Dr. Sandu Siyoto, SKM. & M. Ali SODIK, n.d.) Dengan menggunakan metode ini agar mengetahui tentang pemahaman optimalisasi layanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT Payment Point di Surabaya Selatan sesuai dengan yang terjadi dilapangan seperti hambatan dalam penyediaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan upaya SAMSAT Payment Point untuk mengatasi hambatan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

Data diperoleh melalui data primer dan sekunder. Untuk mendapatkan data tersebut, peneliti harus secara langsung mendapatkan teknik itu. Teknik ini dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dasar termasuk observasi dan wawancara (Dr. Sandu Siyoto, SKM. & M. Ali SODIK, n.d.). Sumber data dapat diperoleh dari data secara langsung dari sumber serta wawancara dengan mereka yang terlibat di lokasi penelitian, diantaranya, petugas loket pembayaran SAMSAT Payment Point, masyarakat sebagai wajib pajak di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan. Di dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori optimalisasi yang diajukan oleh Dwiyanto yang memiliki lima indikator yaitu produktivitas, kualitas, responsivitas, responibilitas, dan akuntabilitas, serta menggunakan faktor pendukung dan penghambat yang dikemukakan oleh George Edward III dan Mazmanian & Sabatier dengan tiga indikator yaitu sumber daya manusia, komunikasi, teknologi. Teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif yang dilakukan dalam beberapa langkah yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

D. PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelayanan SAMSAT Payment Poin UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara dengan Ibu Mia selaku petugas loket pembayaran di SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan, dan beberapa masyarakat secara acak. Bahwa dapat dianalisis dengan indikator-indikator yang mempengaruhi keberhasilan Optimalisasi Pelayanan SAMSAT Payment Point di UPT PPD Surabaya selatan sesuai dengan model teori Optimalisasi dari Dwiyanto menyebutkan bahwa:

a. Produktivitas

Strategi untuk meningkatkan produktivitas pembayaran pada SAMSAT Payment Point yaitu melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Strategi dalam meningkatkan produktivitas di SAMSAT Payment Point ini melalui program-program yang telah disediakan mulai dari

pemutihan atau bebas denda pajak, program insentif pajak atas dasar persetujuan gubernur, serta mengingatkan kembali atau mengedukasi masyarakat akan pembayaran wajib pajak.

Selain para petugas, produktifitas pembayaran pajak ini juga dirasakan oleh masyarakat yang merasa diuntungkan ketika ada program-program seperti pemutihan atau bebas denda pajak, dan insentif pajak. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya program seperti pemutihan ini dan pelayanan menjadi lebih mudah dan efektif.

Penjelasan diatas berdasarkan hasil penelitian mengenai produktivitas strategi pelayanan yang ada pada SAMSAT Payment Point yang dapat membantu mengoptimalkan proses pelayanan pajak melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan ini cukup baik, dan begitu pula yang dirasakan masyarakat Surabaya yang merasa terbantu dan diuntungkan dengan adanya program seperti pemutihan atau bebas denda pajak.

b. Kualitas

Kualitas sarana dan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses dalam memberikan pelayanan untuk mencapai makna dan tujuan. Mulai dari tempat lokasi yang strategis dan sarana alat sehingga dapat melancarkan jalannya pelayanan pembayaran pajak di SAMSAT Payment Point. Sarana dan prasarana di SAMSAT Payment Point sejauh ini aman dan strategis mulai dari sarana pelayanan yaitu computer serta terdapat nomor antrian sehingga dapat tertib terhadap pelayanan

Menurut masyarakat wajib pajak yang berada di SAMSAT Paymet Point Surabaya Selatan, kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan cukup memuaskan, dengan lokasi strategis, tempat nyaman, pelayanan cepat dan sigap sehingga menghemat waktu masyarakat yang telah diluapkan untuk membayar pajak.

Sarana merupakan segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai makna dan tujuan. Sarana yang terdapat pada SAMSAT Payment Point Daerah Surabaya Selatan yaitu computer, serta terdapat nomor antrian sehingga dapat tertib terhadap pelayanan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pada pelayanan. Prasarana yang terdapat pada SAMSAT Payment Point Daerah Surabaya Selatan yaitu lokasi yang strategis dan tata letak parkir yang memadai serta terdapat tempat duduk yang nyaman disetiap loket pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai indikator kualitas yang mengoptimalkan proses pelayanan dapat dikatakan sudah cukup memadai dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi masyarakat wajib pajak. Dimana dengan lokasi strategis, tempat nyaman, pelayanan cepat dan sigap sehingga menghemat waktu masyarakat yang telah diluapkan untuk membayar pajak.

c. Responsivitas

Dalam melakukan pelayanan sedikit sering terjadi kesalahan dalam pelayanan pembayaran, dan jika begitu sudah tanggung jawab petugas atas jika ada kesalahan yang terjadi dalam melakukan pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh petugas loket pembayaran di SAMSAT Payment Poin

Surabaya Selatan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan pembayaran maka sudah jadi tanggung jawab petugas atas kekelecepan pelayanan yang diberikan dalam melakukan pelayanan, seperti kesalahan memberikan notice pajak, kesalahan penyebutan nominal pasti sangat pengaruh dalam kesalahan pembayaran, jadi sudah semestinya menjadi penanggung jawab petugas. Begitupun yang dirasakan oleh masyarakat atas respon yang diberikan oleh petugas ketika terjadi kesalahan seperti nomor antrian yang tertumpuk tetapi petugas langsung tanggap dan sigap dalam mengambil keputusan sehingga pelayanan tetap efektif.

Berdasarkan dengan pemaparan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa responsivitas kinerja menjadi salah satu indikator pendukung dalam mengoptimalkan pelayanan pajak di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam menjalankan misi dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang disebabkan ketidaksielarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, dan dapat diproses dengan baik sehingga tidak menjadi halangan dalam mengoptimalkan proses layanan pajak kendaraan yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan.

d. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan sebagaimana sikap dan perilaku para pegawai terhadap masyarakat terhadap pelayanan. Pelayanan yang dijalankan oleh para petugas dalam melayani masyarakat sudah sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang ada di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan dengan tujuan memenuhi kepuasan masyarakat wajib pajak sesuai kebutuhan mereka.

Pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit serta mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan. Dengan SOP memungkinkan para pekerja untuk menggunakan berbagai keputusan yang jelas dan terukur.

Berdasarkan dengan hasil analisis penelitian dapat diringkas kembali bahwa sebagai syarat yang mendukung jalannya proses mengoptimalkan pelayanan dengan efektif yaitu diperlukannya Standart Operasional Prosedur (SOP) pembuatan prosedur kerja. Indikator ini guna untuk menyamakan kebijakan yang akan menjadi proses mengoptimalkan pelayanan yang tidak hanya dengan prosedur operasi yang standart tetapi juga harus di dukung oleh anggaran yang tersedia untuk menjalankan suatu kegiatan.

e. Akuntabilitas

Kinerja organisasi public tidak dapat dinilai hanya berdasarkan ukuran internal organisasi public atau negara, seperti pencapaian tujuan. Kinerja sebaiknya dievaluasi dengan tingkat eksternal, sebagai nilai dan norma yang berlaku di masyarakat. Kegiatan suatu organisasi public memiliki tanggung jawab yang tinggi apabila kegiatan tersebut dinilai benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang di masyarakat. Pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT Payment Point ini hanya bias diukur dari berapa notice pajak yang dikeluarkan dalam perbulan. Dan hanya

SAMSAT induk yang mampu menghitung pencapaian target dari pelayanan SAMSAT unggulan.

Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa acuan pelayanan yang dianggap paling penting oleh SAMSAT unggulan adalah dapat merefleksikan pola pelayanan yang dipergunakan yaitu pola pelayanan yang akuntabel yang mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna jasa. Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan SAMSAT unggulan dan SAMSAT induk atas konsisten dengan kehendak masyarakat banyak dalam mengoptimalkan suatu pelayanan.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Mengoptimalkan SAMSAT Payment Poin di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

a. Sumber Daya

Peran petugas dalam ketersediaan pelayanan pada SAMSAT Payment Point ini seperti mengedukasi kewajiban membayar pajak, mengadakan sosialisasi ke tempat umum akan kewajiban membayar pajak, dan melalui program SAMSAT keliling yang tersedia di wilayah-wilayah sekitar rumah penduduk wajib pajak, agar bisa membayar pajak yang tertunggak dengan tepat waktu.

Sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam dukungan dari pimpinan, hal ini karena sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan optimalisasi pelayanan tersebut. Sumber daya manusia ini yaitu petugas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap petugas juga dibekali dengan penguasaan dalam pengoperasian salah satunya mengedukasi kewajiban membayar pajak melalui program yang telah disediakan yaitu SAMSAT keliling yang dapat mendukung kesadaran masyarakat akan membayar pajak kendaraan.

b. Komunikasi

Komunikasi antara petugas dan masyarakat wajib pajak dalam menginformasikan tentang syarat dan tata cara pelayanan melalui edukasi lewat SAMSAT keliling dan beberapa cara edukasi seperti sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat wajib pajak mengerti tentang kesadaran membayar pajak dengan mudah dan jelas.

Cara petugas menginformasikan tata cara pelayanan melalui SAMSAT keliling yang berada di sekitar rumah wajib pajak, dan setiap masyarakat membayar pajak selalu di edukasi ulang tentang cara pelayanan agar ketika masyarakat ingin membayar lagi mereka sudah mengerti dan paham tentang cara pelayanan dan persyaratan ketika membayar pajak. Komunikasi tentang pelayanan pajak tersebut juga dirasakan oleh masyarakat sekitar melalui inovasi seperti yang berada di lampu merah daerah Surabaya Selatan berupa lagu tentang edukasi pembayaran pajak melalui program pemutihan serta persyaratan tata cara pelaksanaannya yang diinformasikan dengan jelas.

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera bahwa indikator komunikasi juga sebagai pendukung dalam mengoptimalkan proses pelayanan pajak kendaraan yang ada di SAMSAT Payment Poin ini karena pengetahuan atas

apa yang akan dikerjakan dapat berjalan apabila komunikasi dilakukan sebagai sarana informasi untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat wajib pajak

c. Teknologi

Kemajuan teknologi sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan baik menurut para petugas serta masyarakat wajib pajak, apalagi ketika tanggal merah pembayaran pajak bisa di akses melalui online di website SAMSAT yang telah disediakan serta di E-Comers terdekat dengan wilayah masyarakat wajib pajak, jadi sedikit banyak mempengaruhi pendapatan pajak setiap bulan. Dengan adanya teknologi juga membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil kajian optimalisasi pelayanan publik melalui SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan, seperti yang dilakukan dalam penelitian ini berdasarkan fokus masalah sebagai berikut:

1. Proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak kendaraan melalui melalui program-program yang telah disediakan oleh SAMSAT Payment Point untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Salah satunya dengan strategi dalam meningkatkan produktifitas di SAMSAT Payment Point ini melalui program-program yang telah disediakan mulai dari pemutihan atau bebas denda pajak, program insentif pajak atas dasar persetujuan gubernur, serta mengingatkan kembali atau mengedukasi masyarakat akan pembayaran wajib pajak.

Layanan pajak kendaraan di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan ini juga selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit serta mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan. Dengan SOP memungkinkan para pekerja untuk menggunakan berbagai keputusan yang jelas dan terukur. Serta pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT Payment Point dan hanya bisa diukur dari berapa notice pajak yang dikeluarkan dalam perbulan. Dan hanya SAMSAT induk yang mampu menghitung pencapaian target dari pelayanan SAMSAT unggulan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pelayanan yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan adalah sumber daya manusia menjadi yang aspek penting dalam dukungan dari pimpinan, hal ini karena sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan optimalisasi pelayanan tersebut. Sumber daya manusia ini yaitu petugas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap petugas juga dibekali dengan penguasaan dalam pengoperasian salah satunya mengedukasi kewajiban membayar pajak melalui program yang telah disediakan yaitu SAMSAT keliling yang dapat mendukung kesadaran masyarakat akan membayar pajak kendaraan. Komunikasi antara petugas dan masyarakat wajib pajak dalam

menginformasikan tentang syarat dan tata cara pelayanan melalui edukasi lewat SAMSAT keliling dan beberapa cara edukasi seperti sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat wajib pajak mengerti tentang kesadaran membayar pajak dengan mudah dan jelas. Serta kemajuan teknologi pada saat tanggal merah pembayaran pajak bisa di akses melalui online di website SAMSAT yang telah disediakan serta di E-Comers terdekat dengan wilayah masyarakat wajib pajak, jadi sedikit banyak mempengaruhi pendapatan pajak setiap bulan. Dengan adanya teknologi juga membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Penghambatnya dari faktor yaitu sejauh ini dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor memang belum menemukan yang dialami masyarakat wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M. A. (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada. *EJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 346–357.
- Dan, K., & Di, I. (n.d.). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas*. 3(1), 66–77.
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M. K., & M. Ali SODIK, M. . (n.d.). *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*.
- Siswanto, T. (2018). Optimalisasi Sosial Media Sebagai Media Pemasaran Usaha Kecil Menengah. *Liquidity*, 2(1), 80–86.
<https://doi.org/10.32546/lq.v2i1.134>