

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BAPENDA SULSEL
MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
SAMSAT PADA MASYARAKAT DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk
melakukan Penelitian skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Bisnis syariah.*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh :

SUHARDIN

1904030159

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

2023

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BAPENDA SULSEL
MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
SAMSAT PADA MASYARAKA DI KOTA PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk
melakukan Penelitian skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Bisnis syariah.*



IAIN PALOPO

Diajukan Oleh :

SUHARDIN

1904030159

Pembimbing :

HAMIDA, S.E.Sy.,M.E.Sy.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

2023

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suhardin
NIM 19 0403 0159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Palopo, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Suhardin

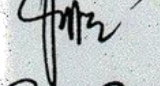
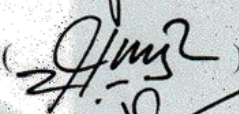
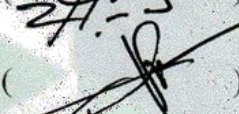
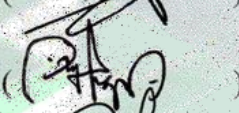

Nim19 0403 0159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektivitas Penggunaan Aplikasi BAPENDA Sulsel Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat pada Masyarakat di Kota Palopo yang ditulis oleh Suhardin Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0403 0159, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 05 September 2023 Miladiyah bertepatan dengan 19 Safar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 18 September 2023

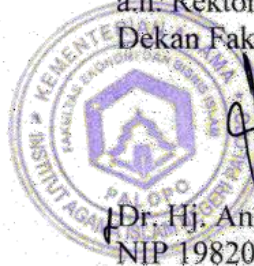
TIM PENGUJI

- | | | |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI. | Ketua Sidang | () |
| 2. Akbar Sabani, S.EI., M.E. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. | Penguji I | () |
| 4. Muh. Ginanjar, S.E., M.M. | Penguji II | () |
| 5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah



Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI.
NIP 19820124 200901 2 006



Akbar Sabani, S.EI., M.E.
NIDN 200504058501

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
م

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا
وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يَضِلَّ فَلَا هَادِيَ
لَهُ. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Bauran Pemasaran Dalam Putusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah.” setelah melalui proses yang panjang.

Selawat serta Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat dan serta para pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Manajemen dalam program studi Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan kepada orang tuaku tercinta Ayahanda Deng Pasolong dan Ibunda Deng Tasanna yang telah mengasuh dan mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang sejak kecil, selalu memohon keselamatan dan kesuksesan dunia dan akhirat untuk putranya dan segala yang telah diberikan

kepada anak-anaknya. Terima kasih juga untuk saudara kandungku Deng Parani

dan keluarga besar penulis yang selama ini telah membantu dan mendoakan. Mudah-mudahan Allah swt mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Selanjutnya, peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

1. Prof. Dr. Abbas Langaji, M.Ag selaku rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.HI., M.Hum. selaku rektor Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Dr. Mustaming S.Ag., M.HI, selaku Wakil Rektor Bidang kemahasiswaan dan kerjasama.
2. Dr. Hj Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha, S.EI.M.EI., selaku Dekan Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani S.T., M.M. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.Ag selaku wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Muh Shadri Kahar Muang S.E., M.M. selaku Sekertari Prodi Manajemen Bisnis Syariah beserta para dosen, asisten dosen Prodi Manajemen Bisnis Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Bisnis Syariah.
4. Dr. Fasiha, S.EI, selaku ketua prodi Ekonomi Syariah dan sekaligus Penguji I. dan Muh. Ginanjar, S.E.M.M. selaku penguji II. Terimakasih atas koreksi dan arahannya kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Hamida, S.E.Sy., M.E.S.y. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, Motivasi dan semangat kepada penulis selama

melaksanakan perkuliahan di IAIN Palopo dan khususnya pada saat menyusun skripsi ini.

6. Muzayyanah Jabani S.T.,M.M. Selaku Penasehat Akademik Saya.
7. Kepala perpustakaan IAIN Palopo Madehang S.Ag.,M.Ag. dan segenap karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah memberikan peluang kepada peneliti dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak Ibu Dosen yang telah membagikan ilmunya kepada saya dan teman-teman saya.
9. Para Staf IAIN Palopo dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang Banyak membantu saya, terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
10. Kepada Kepala UPT Pendapatan Wilayah Palopo Chandrawali, S.KOM yang telah mengizinkan saya untuk meneliti di Kantor SAMSAT Kota Palopo, memberikan saya kemudahan dalam mengumpulkan data-data dalam penyelesaian skripsi saya. saya mengucapkan banyak terima kasih.
11. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2019 (khususnya kelas MBS F) atas perjuangan bersama-sama menempuh pendidikan di bangku kuliah.
12. Kepada sahabat-sahabatku Arifiddin, Supriadi R, Jihad dan Ancis Ikhsan yang telah banyak memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada kedua orang tua saya, saya ucapkan banyak terimakasih atas perjuangannya, demi kehidupan dan pendidikan saya selama ini, terkhusus Ibu

Saya, saya ucapkan banyak-banyak terimakasih tanpa dukungan. perjuangan, kasih sayang dan doanya saya tidak mungkin bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

14. Terkhusus kakak-kakak dan Adik-adik ku yang selama ini Memberikan masukan, dukungan dan Semangat kepada saya dalam menyelesaikan Skripsi ini saya ucapkan banyak-banyak terimakasih.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Akhir peneliti berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah menuntun kearah yang benar dan lurus.

Semoga kita semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT, senantiasa diberi kesehatan, dan aktivitas-aktivitas kita berada dalam kebaikan dan diberi kemudahan, dalam melaksanakan serta bernilai ibadah disisi Allah SWT.

Palopo, 22 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,

Suhardin
19 0403 0159

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Đađ	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*
هَوَّلَ : *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... اِ... اُ...	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اَيّ	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اَوّ	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ	: mata
رَمَى	: rama
قِيلَ	: qila
يَمُوتُ	: yamūtu

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ) maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ : 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
النَّوْعُ : *al-nau'*
شَيْءٌ : *syai'un*
أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim

digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللّٰهِ دِيْنُ اللّٰهِ *dīnullāh billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl
Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan
Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasir al-Din al-Tusi

Nasr Hamid Abu Zayd

Al-Tufi

Al-Maslahah fi al-Tasyri' al-Islami

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hamid Abu Za'id, ditulis menjadi: Abu Za'id, Nasr Hamid (bukan, Za'id Nasr Hamid Abu)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PRAKATA	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR AYAT	xviii
DAFTAR HADIS	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
B. Landasan Teori	21
C. Kerangka Berfikir	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	39
C. Definisi Oprasional Variabel.....	39

D. Populasi Dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	43
F. Instrumen Penelitian.....	43
G. Uji validitas Dan Reliabilitas Instrumen	45
H. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

DAFTAR AYAT

Kutipan QS. Al Baqarah (2):267	31
Kutipan QS. Al-Qasas (28):77	31
Kutipan QS. Al-An'am (6):14.....	37
Kutipan QS. Al-Baqarah (2):177	37



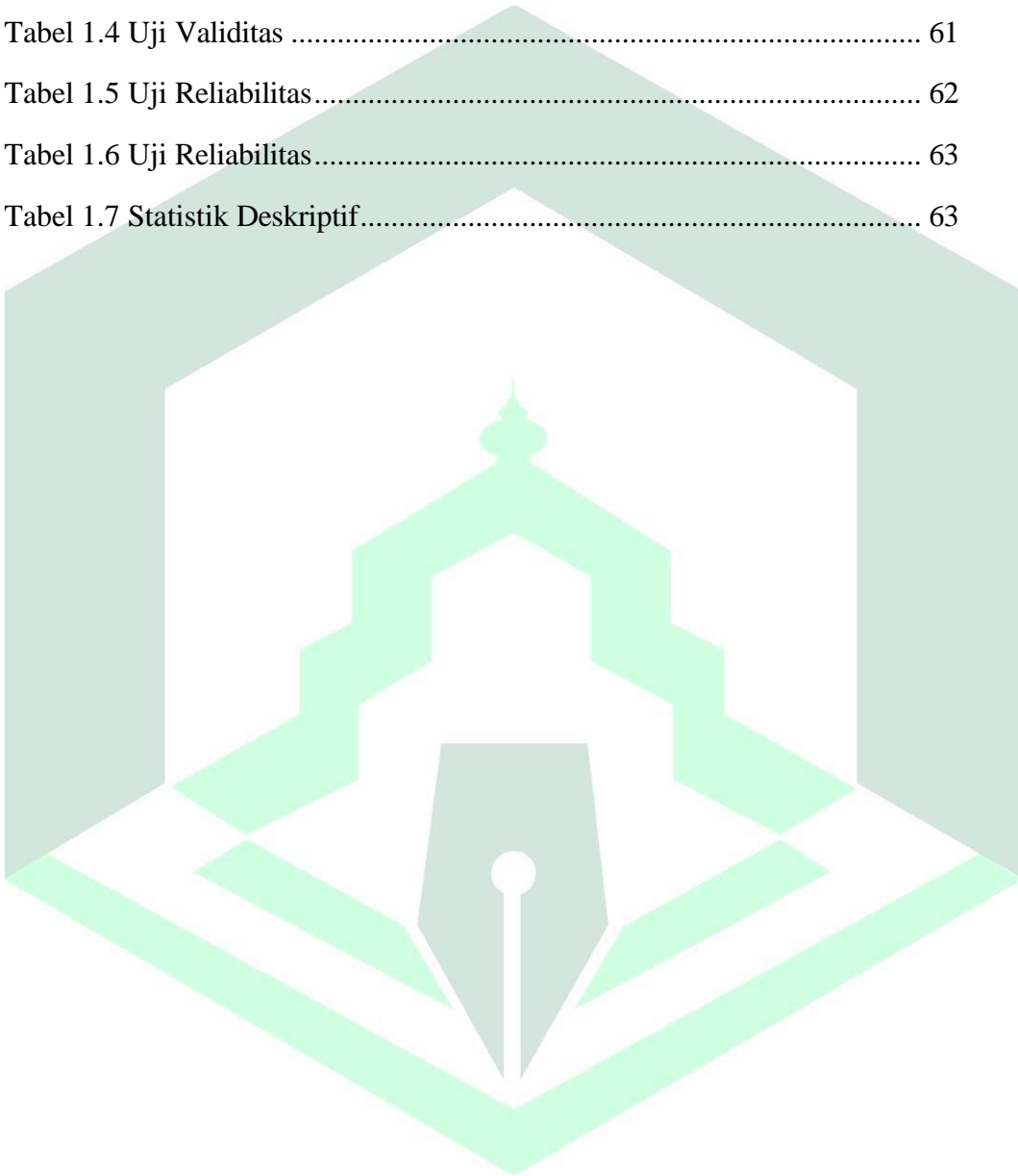
DAFTAR HADIS

Hadis Tentang Standar Pelayanan (HR. Bukhori).....	32
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 1.2 Skala Nilai Presentase	45
Tabel 1.3 Data Yang Menggunakan Aplikasi Bapenda	58
Tabel 1.4 Uji Validitas	61
Tabel 1.5 Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 1.6 Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 1.7 Statistik Deskriptif.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir	38
Gambar 1.2 Alamat Kantor Samsat.....	48
Gambar 1.3 Struktur Organisasi	50
Gambar 1.4 Halaman Awal Aplikasi Bapenda	52
Gambar 1.5 Cara Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi Bapenda.....	53
Gambar 1.6 Pembayaran Di Mobile Banking	54
Gambar 1.7 Pembayaran Di ATM	55
Gambar 1.8 Pembayaran Payment Channel	56
Gambar 1.9 Pembayaran Di Gopay.....	56
Gambar 1.10 Pembayaran Di Tokopedia	57
Gambar 1.11 Jumlah Responden.....	59
Gambar 1.12 Pekerjaan Responden.....	59
Gambar 1.13 Usia Responden	60
Gambar 1.14 Analisis Statistik Infensial	64
Gambar 1.15 Analisis Statistik Infensial	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Kuesioner

Lampiran 3 : Izin Penelitian

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Nota Dinas Pembimbing

Lampiran 6 : Laporan Persetujuan Pembimbing

Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Suhardin, 2023 *“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Samsat Pada Masyarakat Di Kota Palopo” Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo dibimbing oleh Hamida, S.E.Sy.,M.E.Sy.”*

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/ pemerintah kepada masyarakat. Metode kuantitatif merupakan teknik analisis data didalam penelitian kuantitatif adalah metode pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk membaca data, menggunakan uji statistik. Adapun penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti yaitu di Kantor UPTD Samsat Kota Palopo Jalan. Salekoe, Kecamatan Wara Timur Kota Palopo Sulawesi Selatan Jumlah responden sebanyak 100 orang dan jumlah pengisian responden perindividu, dan total keseluruhan pengisian responden sebanyak 5.587. hasil perhitungan rumus distribusi frekuensi diatas menunjukkan jumlah 86% terbilang sangat efektif, kualitas pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo dengan adanya inovasi yang diterapkan seperti sistem pembayaran secara digital tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT KOTA Palopo melalui Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile Bapenda Sul-sel menciptakan suatu inovasi untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan juga meningkatkan kualitas layanan secara efektif dan efisien.

Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas Pelayanan Produk.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu kepuasan dan loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan juga merupakan unsur yang dipertimbangkan konsumen untuk memesan kembali produk dari perusahaan karena mereka memperoleh kepuasan. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan citra perusahaan yang dinilai baik oleh konsumen berdasarkan pengalaman yang diperolehnya. Jika perusahaan mengabaikan kualitas layanan yang diberikan maka konsumen bisa saja beralih pada produk sejenis oleh pesaing dengan tambahan layanan yang memuaskan (Arhami & Bakri, 2023). Karena itu kualitas layanan yang baik adalah salah satu cara untuk mempertahankan konsumen. Sebagian besar berupa kombinasi antara barang dan jasa, tidak sepenuhnya barang saja yang ditawarkan atau hanya jasa saja tanpa barang-barang pendukung jasa tersebut.¹

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/ pemerintah kepada masyarakat. Aktualisasi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat (Yanti & Bakri, 2023). Pelayanan publik juga merupakan segala bentuk pelayanan, baik dalam fisik maupun nonfisik yang pada dasarnya sudah menjadi

¹ Agus Surya Bharmawan,SE.,MM, Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Penerbit Scopindo, Tahun Terbit 2022. Hal. 3-4

tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Maupaun dalam rangka pelaksanaan keputusan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan hal itu dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan terus meningkat. Tuntutan tersebut akan semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk diberikan pelayanan (Bakri, 2019; Bakri & Daud, 2019).

Guna mewujudkan hak-hak masyarakat maka dituntut efektifitas kinerja yang baik dari pemerintah. Seorang aparatur sipil negara (ASN) diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sebagaimana telah diamanahkan dalam undang-undang no. 5 Tahun 2014 tentang aparatur sipil negara yang berunyi “Aparatur Sipil Negara (ASN) berhak memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab, dan resiko pekerjaannya. Pelayanan publik merupakan suatu aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara sesuai dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi, dan keadilan sosial, dalam kinerja publik tidak dapat dipisahkan dalam penentuan standar pelayanan publik.²

Dengan begitu pelayanan juga merupakan implementasi dari pada hak dan kewajiban antara negara/pemerintah dan masyarakat yang harus diwujudkan secara

² Sulastris *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor samsat kota Makassar. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021. Hal. 1-2*

berimbang dalam menyelenggaraan bantuan pelayanan oleh aparatur negara/pemerintahan. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan (provider) dan publik sebagai penerima pelayanan (customer). Tuntutan efektivitas pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah seperti Samsat (Bakri, 2020; Bakri & Hardianti, 2020; Hamida et al., 2023).

Dalam menjalankan tugas sehari-hari, seorang aparatur sipil negara (ASN) diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi dan masyarakat. Pada kedudukannya di masyarakat, cabang SAMSAT patut memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat selaku pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Namun untuk saat ini kadang kala dirasakan bahwa kapasitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari yang diharapkan oleh masyarakat. Apalagi, masyarakat hampir sama sekali tidak mengerti secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan pelayanan standar pemerintah.³

Pembukaan Undang-Undang mengandung makna bahwa pemerintah mempunyai tugas melayani publik dan mensejahterakan masyarakat. Pemerintah dalam setiap programnya senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan berbagai daya upaya. Tuntutan terwujudnya pelayanan yang berkualitas

³ Sulastris *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor samsat kota Makassar. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021. Hal 2-3*

memang bukan keinginan masyarakat semata, tetapi sudah menjadi tuntutan zaman. Namun upaya yang telah dilakukan tersebut hingga saat ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat (A. S. Iskandar, 2020; Rismayanti, 2023; Syamsuddin et al., 2023).

Dengan melihat kondisi yang demikian, maka di perlukan upaya percepatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan adanya model pelayanan yang lebih inovatif dan berkualitas yang baik menimbulkan rasa puas dari masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator penting bagi keberhasilan pemerintah dalam hal pelayanan publik. Semakin besar manfaat yang dirasakan oleh publik, semakin bagus kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang- undangan (Daswati et al., 2022; Dodi Ilham Mustaming, 2022; A. S. Iskandar et al., 2021).

Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada umumnya masih rendah. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur seperti menyangkut prosedur dan system kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, kemudian terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan. Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka dibentuk suatu lembaga SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Peraturan Presiden Republik Indonesia

Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang disebut Samsat yang merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat.⁴

Undang-undang N0.25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk memangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan pulik yang dilakukan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk terhadap pelayanan publik. Pajak daerah juga merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang priadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (A. S. Iskandar et al., 2023a; S. Iskandar et al., 2021; Rahmad, 2020).

Dalam administrasi negara pemerintah daerah terbagi menjadi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten / kota. Jenis-jenis pajak pun dikelompokkan berdasarkan provinsi dan kabupaten/kota. Pajak kendraaan bermotor adalah jenis pajak kendaraan provinsi yang telah menyambung jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor juga merupakan pajak kepemilikan kendaraan bermotor. Tentunya pelayanan yang diberikan kepada

⁴ Ziti Zainab *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat keliling dikota banjar masin. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin Tahun 2020 hal.1*

masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas dan mendekati harapan masyarakat.

Namun untuk kenyataan yang terjadi ini masih adanya kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang dimana dimensi pelayanan publik sebagai penilaian didalam kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Dengan adanya Kantor Bersama SAMSAT ini dapat memberikan khalayak pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dan dapat diterima, karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan instansi pelayanan publik.⁵

Antrian adalah hal umum yang terjadi dalam berbagai situasi pada kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan. Berbagai aktivitas yang dilakukan manusia dalam rangka memenuhi kebutuhannya menimbulkan suatu proses untuk dapat mencapai tujuannya. Konsumen harus rela mengorbankan biaya yang ditimbulkan baik dalam bentuk uang maupun waktu. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam yang sedang menunggu untuk dilayani.

Peristiwa mengantri akan menjadi masalah apabila tidak mendapat solusi untuk menanganinya, karena pada era modern ini semua dituntut untuk serba cepat, seperti pada pengelolaan data, dunia bisnis, telekomunikasi, perabangan dunia

⁵ Delita Astuti *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru Tahun 2022. Hal.1-3*

industri dan lain-lain. Waktu tunggu ketika mengantri akan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Waktu tunggu yang lama dan antrian yang panjang akan menyebabkan hilangnya keuntungan akibat konsumen yang membatalkan penggunaan pelayanan pada tempat tertentu. Badan pemerintah yang menangani pelayanan publik yaitu SAMSAT (Satuan Manunggal Satu Atap). Pelayanan pengurusan pajak kendaraan merupakan salah satu contoh aktivitas yang terdapat di kantor SAMSAT. Pendapatan yang diperoleh dari para wajib pajak yang setiap harinya mengantri untuk dilayani tentunya akan menamahi pendapatan pajak daerah.

Peristiwa mengantri di kantor SAMSAT merupakan interaksi yang berlangsung antara wajib pajak dan petugas again loket layanan pemerintah dalam melayani publik dapat diamati dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Kualitas juga merupakan indikator keberhasilan yang dapat dirasakan langsung oleh setiap warga negara yang sedang menggunakan jasa layanan. Menurut (*American Society For Quality*) definisi kualitas (*quality*) adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau jasa yang mampu memuaskan tampak atau samar sehingga kualitas pelayanan dari pemerintah publik dapat dirasakan secara langsung oleh warga negara.

Suatu lembaga pemerintah sangat perlu memperhatikan kualitas pelayanannya contohnya dalam pelayanan pajak kendaraan di kantor SAMSAT, disana kita dapat melihat langsung berbagai aktivitas yang terjadi seperti pengurusan administrasi pembayaran pajak, pembaharuan BPKB (Buku Kendaraan Bermotor) dan yang lainnya terkadang belum sesuai dengan harapan konsumen. Pelayanan yang kurang sesuai tersebut biasanya karena kurang tepatnya waktu pelayanan dan memuat

konsumen merasa kebingungan sehingga menunggu terlalu lama. Hal tersebut dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen pada pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang dilakukan pada bagian ini sering mendapat kritik dari masyarakat karena kinerja yang dihasilkan dari berbagai fasilitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat, sehingga penting bagai pelayanan dalam melayani masyarakat harus selalu diutamakan agar reputasi pemerintah tetap baik dimata masyarakat.⁶

Penelitian yang dilakukan oleh Anisyah ini yang berjudul Efektifitas Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam. Dalam rekomendasi penelitiannya tidak membahas sistem pembayaran melalui Aplikasi yang pembayarannya melalui *VIRTUAL ACCOUNT* serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh Mahdalena yang berjudul Efektifitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling Di Kota Batam. Penelitian yang dilakukan Mahdalena juga tidak membahas tentang sistem

⁶ Rr Erlina dan Faila Shofa *Analisis Kinerja Sistem Antrian Kendaraan Pajak Bermotor Dengan Tema "Pengaduan Masyarakat Melalui Dimensi Hasil-Hasil Penelitian Terapan"* Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lampung Tahun 2018. Hal 114-115

⁷ ANISYAH, "Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam" (Jurnal Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung) tahun 2023

pembayaran melalui Aplikasi yang pembayarannya melalui *VIRTUAL ACCOUNT* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, ini membahas tentang sistem Pembayaran melalui Aplikasi yang pembayarannya melalui *VIRTUAL ACCOUNT* dan nama Aplikasinya adalah *Bapenda Sulsel Mobile*, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memudahkan dalam membayar pajak kendaraan, seiring dengan berjalannya waktu teknologi juga akan semakin meningkat untuk itu perlu dalam memanfaatkan teknologi agar mempermudah aktivitas masyarakat, dan ini yang kemudian menjadi hal yang penting untuk diteliti oleh penulis yang akan menjadi dasar penelitian yang terbaru.

Permasalahan yang terjadi di kantor Satuan Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palopo pada tahun 2017 menjadi keluhan masyarakat. Keluhan itu terjadi lantaran pelayanan yang tidak sesuai antara alat peraga (spanduk) yang terpampang di gedung SAMSAT tersebut dengan sistem pelayanan. Salah seorang warga yang bernama Nurul, Rabu 10 Mei 2017, di halaman Kantor SAMSAT Palopo Mengaku Kecewa atas sistem pelayanan di kantor itu, sebab dirinya merasa dibohongi atas system pelayanan yang tersosialisasi dengan kenyataannya Ia juga jauh-jauh datang dari Padang Sappa Kabupaten Luwu, tapi sampai di Kantor SAMSAT malah langsung disuruh pulang, kata petugasnya ini jam istirahat, ujanya kesal. Tak berhenti sampai disitu, Nurul bahkan negosiasi dengan petugas SAMSAT untuk

⁸ MAHDALENA DAN TIBUL DOMPAK, "Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling di Kota Batam" {Jurnal Skripsi Putera Batam} Vol. 5 No.1 tahun 2022.

meminta waktu pelayanan siang, namun Nurul malah disarankan untuk datang mengurus dilain waktu.⁹

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam terkait dengan kualitas pelayanan dan inovasi yang diberikan kepada masyarakat di kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo dimana kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah pada umumnya khususnya di kantor SAMSAT Kota Palopo itu sendiri masih rendah, dimana masyarakat begitu lama dalam menunggu antrian untuk diberikan pelayanan malahan berjam-jam bahkan masyarakat begitu bosan dalam menunggu antrian yang begitu banyak sehingga sudah sampai jam istirahat bahkan ada masyarakat atau pelanggan yang belum dilayani sehingga harus kembali lagi dikantor samsat, itu menandakan kualitas pelayanan masih rendah, Adapun inovasi yang dilakukan oleh kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo yaitu Samsat keliling dan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, Adapun Manfaat dari aplikasi ini yaitu kita bisa mengecek dan membayar pajak kendaraan tanpa harus datang kekantor Samsat, meskipun begitu masih banyak masyarakat atau pelanggan yang antri di kantor Samsat maka hal tersebut mengurangi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diberikan, berbagai aktivitas yang dilakukan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya membutuhkan suatu proses untuk dapat mencapai tujuannya, masyarakat harus rela mengorbankan biaya yang ditimbulkan pajak dalam bentuk uang maupun waktunya. Berdasarkan latar belakang tersebut maka dengan ini penulis

⁹ <https://tekape.co/warga-keluhkan-pelayanan-samsat-palopo/>

mengangkat judul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan SAMSAT Pada Masyarakat Di Kota Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka penelitian mengambil rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat efektivitas Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada UPTD SAMSAT di Kota Palopo untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut yang menjadi objek dalam penelitian ini maka penulis mengemukakan tujuan penelitian yaitu untuk mendeskripsikan efektivitas Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile UPTD SAMSAT Kota Palopo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti khususnya pada masyarakat pada umumnya baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah Sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan sarana informai dan ilmu pengetahuan tentang bagaimana efektivitas inovasi UPTD SAMSAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di kota palopo itu sendiri.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Dengan penelitian ini, peneliti dapat menyelesaikan satu tugas akademik sebagai mendapatkan gelar sarjana strata satu, sekaligus peneliti dapat mengetahui efektivitas inovasi UPTD SAMSAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di kota palopo.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar memberikan pemahaman kepada kepada masyarakat terkait dengan efektivitas inovasi UPTD SAMSAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di kota palopo, dimana sebelumnya belum pernah dilakukan penelitian.

c. Bagi kalangan akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa ataupun kalangan akademik di kampus, hasil penelitian ini akan menjadi tamahan referensi dimasa yang akan datang, yang memungkinkan akan dilakukan banyak penelitian yang sejenis oleh kalangan akademik lainnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Didalam sebuah penelitian tidak terlepas dari suatu hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan perbandingan, penelitian ini bertujuan untuk bagaimana mengetahui efektivitas inovasi UPTD SAMSAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Untuk melengkapi suatu perbandingan penelitian mendapatkan perbedaan dan persamaan dalam judul yang akan penulis teliti, untuk itu dapat kita ketahui secara signifikan maupun perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan baik secara metodologi maupun secara teori.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diki Defrian pada tahun 2021 yang berjudul **Inovasi Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang.** Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun permasalahan seperti antrian yang menumpuk dapat diatasi dengan inovasi yang berbasis pada keuntungan relative, kurangnya masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan jarak tempuh antara rumah dengan kantor samsat dapat diatasi dengan inovasi berdasarkan kesuaian melalui kantor samsat keliling dan pungutan liar dan praktek calo dapat diatasi melalui inovasi berdasarkan kemudahan dianti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang sudah berjalan secara efektif. Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang inovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT adapun Perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Diki Defrian ini tidak membahas tentang efektivitas.¹⁰

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Agustin pada tahun 2023 yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan wajib pajak. Artinya bahwa dengan semakin baiknya variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* maka secara parsial kepuasan wajib pajak akan mengalami peningkatan. Adapun persamaan dari penelitian adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan dan sama juga menggunakan metode Kuantitatif adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yulia Agustin ini tidak membahas tentang efektivitas dan inovasi.¹¹
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Aulia Dewi pada tahun 2023 yang berjudul Efektivitas Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama

¹⁰ Diki Defrian, "Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Motor Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang" (Jurnal Skripsi Universitas Serang Raya) Vol. 11, No.2 Tahun 2021. Hal. 164

¹¹ Yulia Agustin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, (Jurnal Skripsi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Vol.1, No.2 Tahun 2023

SAMSAT Metro. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: secara keseluruhan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Dengan Menggunakan Aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro dilaksanakan belum cukup maksimal. Dikarenakan masih terdapat kendala/hambatan dalam Pelaksanaan Pembayaran Pajak dengan menggunakan aplikasi E-SALAM di Kantor Bersama SAMSAT Metro serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui mengenai aplikasi E-SALAM. Adapun persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Nurul Aulia Dewi dengan penulis yaitu sama-sama menggunakan metode analisis data deskriptif kuantitatif dan juga sama-sama membahas tentang efektivitas dan aplikasi. Adapun perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Nurul Aulia Dewi tidak membahas tentang inovasi dan kualitas layanan.¹²

4. Penelitian yang dilakukan oleh A Shahnaz Dwi Putri pada tahun 2022 yang berjudul Pengaruh Sistem E-SAMSAT dan Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Makassar. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem E-Samsat dan Kualitas pelayanan publik secara berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kota Makassar. Persamaan dari penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh A Shahnaz Dwi Putri dengan penulis yaitu sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan bantuan SPSS versi 25. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh A

¹² Nurul Aulia dewi “Efektivitas Penerimaan Pembayaran pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro (Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung) Tahun 2023

Shahnaz Dwi Putri tidak membahas Efektivitas dan inovasi sedangkan penelitian penulis membahasnya.¹³

5. Penelitian yang dilakukan oleh Selvi Tamia pada tahun 2022 yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu telah memberikan pelayanan terbaik pada wajib pajak dengan mudah, cepat, dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator yaitu: *Tangible* (bukti fisik) *Reability* (keandalan) *Resposiveness* (daya tangkap) *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (kenyamanan) jadi kesimpulannya penelitian pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor melalui program SAMSAT Virtu Bengkulu sudah berjalan baik. Adapun persamaan dari penelitian ini sama-sama membahas tentang Inovasi Pelayan dan juga sama-sama menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan Selvi Tamia menggunakan metode deskriptif kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif, penelitian yang dilakukan Selvi Tamia ini tidak membahas tentang Kualitas Pelayanan dan Efektivitas sedangkan penulis membahas tentang Kualitas Pelayanan dan Efektivitas.¹⁴

¹³ A SHAHNAZ DWI PUTRI “Pengaruh Sistem E-SAMSAT dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Makassar” (Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar) Tahun 2022

¹⁴ SELFI TAMIA, “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu” (Jurnal Skripsi Universitas Muhammadiyah Bangkulu) Vol.3 No.2 tahun 2022

6. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriani pada tahun 2021 yang berjudul Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hasil penelitian Layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor cukup baik. Berdasarkan *Tangible, Realibility, Responsivenes, Assurance, dan Empathy* yang dilakukkann oleh pegawai SAMSAT di sekitar Kota Samarinda dapat diketahui telah dilakukan secara optimal namun, masih terdapat pekerjaan yang dinilai belum optimal seperti kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kurangnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat, dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun persamaanya dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang Inovasi Peningkatan Pelayanan. Adapun perbedaanya yaitu penelitian yang dilakukan Fitriani ini menggunakan metode deskriptif kualitatif seadngkan penulis menggunakan metode kualitatif, penelitian yang dilakukakan Fitriani tidak membahas tentang Efektivitas sedangkan penulis membahas tentang Efektivitas.

15

7. Penelitian yang dilakukan oleh Anisyah pada tahun 2023 yang berjudul Efektivitas Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan program SAMSAT keliling efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor,

¹⁵ FITRIANI, “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor” (Jurnal Skripsi utg-smd.ac.id) Vol.1 No.1 tahun 2021.

karena ketepatan waktu didalam menyelesaikan proses pelayanan pemayaran pajak kendaraan bermotor, persyaratan ketika melekukan pembayaran pajak yang sangat mudah serta lokasi Samling yang mulai terbesar di beberapa titik yang ada di Bandar Lampung sehingga meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan kewajiban membayar pajak. Sedangkan dalam perspektif Islam, pajak menjadi kewajiban Umat Muslim karena pajak yang dipungut semata-mata untuk kepentingan masyarakat luas. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang efektifitas. Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Anisyah ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data primer yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif, adapun penelitian yang dilakukan Anissyah tidak membahas tentang inovasi dan kualitas pelayanan hanya saja membahas tentang meningkatkan kepatuhan wajib pajak sedangkan penulis membahas inovasi dan kualitas pelayanan.¹⁶

8. Penelitian yang dilakukan oleh Sintiya Dea Febrianti pada tahun 2022 yang berjudul Inovasi Pelayanan pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan pajak daerah melalui Aplikasi Sipandunik sukses meningkatkan pelayanan pajak daerah menjadi lebih efektif dan efisien serta detail dari faktor sukses inovasi

¹⁶ ANISYAH, "Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam" (Jurnal Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung) tahun 2023

layanan menurut Kalvet (2012) adalah sebagai berikut: 1) *Leadership and Public sector Competensies*, pimpinan melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dalam penerapan aplikasi Sipanduk serta para pegawai yang berkompeten dalam pelaksanaannya. 2) *Adequate Funding*, penerapan aplikasi Sipandunik menggunakan dana APBD dan selama penerapannya belum pernah mengalami kendala pada dana. 3) *Legislative and Regulatory Support*, pertarungan yang mengatur Aplikasi Sipandunik, yaitu Perbup Ponorogo NOMOR 106 Tahun 2019 dan sudah ada SOP secara tertulis. 4) *Development of (strategy) Information Technology Infrastructure*, dalam pengembangannya Aplikasi menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak serta menjamin keamanan data wajib pajak. 5) *Public-Private Partnerships*, terdapat kemitraan yang baik dalam pelaksanaannya. 6) *Private Sector Competencies*, PT javayoga berkompeten dalam membuat Aplikasi Sipandaunik. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang inovasi. Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sintiya Dea Febrianti ini menggunakan metode jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif, dan juga penelitian yang dilakukan oleh Sintiya Dea Febrianti ini tidak membahas tentang efektivitas dan kualitas pelayanan sedangkan penulis membahas efektifitas dan kualitas pelayanan.¹⁷

¹⁷ SINTIYA DEA FEBRIANTI, "Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo" (Jurnal Skripsi Universitas Negeri Surabaya) Vol.10 No.3 tahun 2022

9. Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Marlia Sari pada tahun 2023 yang berjudul Analisis efektivitas Program SAMSAT Keliling Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Palembang. Hasil Penelitian menunjukkan tingkat efektivitas penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kota Palembang cukup efektif. Adapun faktor kendala dalam pelayanan pembayaran pajak menggunakan samsat keliling Kurangnya kesadaran masyarakat, Terjadinya gangguan server dan Kurangnya prasarana yang memadai. Adapun persamaan penelitian ini yaitu, penelitian yang dilakukan oleh Dinda Marlia Sari dengan penulis sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan juga sama-sama membahas tentang efektivitas. Adapun perbedaannya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dinda Marlia Sari tidak membahas kualitas pelayanan dan inovasi sedangkan penelitian penulis membahasnya.¹⁸
10. Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti pada tahun 2022 yang berjudul Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jambi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan menggunakan samsat keliling ini cukup efektif dalam meningkatkan pajak kendaraan bermotor di Kota Jambi, diantaranya pelayanan menggunakan samsat keliling cukup efisien sehingga memerlukan waktu kurang lebih 5 menit, syarat yang diperlukan juga sangat mudah dengan membawa KTP dan STNK. Dengan adanya samsat keliling ini masyarakat wajib pajak dapat

¹⁸ Dinda Marlia Sari “*Analisis efektivitas Program SAMSAT Keliling Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Palembang*” (*Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti*) tahun 2023

dengan mudah membayar pajak tanpa harus menunggu waktu yang lama dan tidak harus mengurus berkas-berkas lainnya seperti fotokopi, pendaftaran, dsb. Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang efektivitas pelayanan. Adapun perbedaan dari penelitian ini penelitian yang dilakukan oleh Aprilia Isdayanti menggunakan metode kualitatif sedangkan penulis menggunakan metode kuantitatif tidak membahas tentang inovasi dan kualitas pelayanan.¹⁹

B. Landasan Teori

Untuk menghindari kesalahpahaman maka terlebih dahulu penulis menjelaskan dari segi pengertian dan penjelasan dari inti permasalahan yang sudah dibahas diatas maka inilah yang menjadi landasan teori kita untuk memahami permasalahan sekaligus memahami judul skripsi ini, untuk memperoleh suatu gambaran yang jelas dari makna dan maksud dari skripsi ini, adapun judul skripsi yang kami angkat adalah “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan SAMSAT Pada Masyarakat Di Kota Palopo” maka perlu diuraikan dari segi pengertian dan penjelasan yang detail :

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Unsur yang penting dalam

¹⁹ APRILIA ISDAYANTI, “Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi” (Jurnal Skripsi UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi) tahun 2022

efektivitas adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.²⁰ Efektivitas juga merupakan menyelesaikan suatu aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran (hasil akhir) organisasi agar dapat tercapai. Pencapaian sasaran ini adalah ketepatan akatifitas organisasi terhadap target waktu yang telah ditetapkan dan sesuai dengan ukuran maupun standar oprasional organisasi. Efektifitas lebih fokus pada hasil akhir dari capaian organisasi. Dari sudut pandang ini, efektifitas sering disebut “*melakukan pekerjaan yang benar*” atau “*doing the right things*”.²¹

Menurut Siagian pada tahun 2001 efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjuk keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.²²

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan, kebijakan atau usaha mencapai tujuan yang diinginkan, ini mengukur seberapa sukses suatu hal dalam menghasilkan hasil yang diharapkan dengan

²⁰ Dr. H.A Rusdiana, MM, *Manajemen Kewirausahaan kontemporer*, Penerbit MD, Tahun 2022. Hal. 153

²¹ Adhitya Rechandy Christian & Tina Sulistiyani, *Pengantar manajemen Bisnis*, Penerbit UAD PRESS, Kota Yogyakarta Tahun 2021. Hal.9

²² Aswar Annas, *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, Penerbit CELEBES MEDIA PERKASA, Tahun 2017.Hal.74

mempertimbangkan efisiensi, dampak, dan kualitas pelaksanaannya sesuai dengan waktu yang ditentukan dan target yang telah disepakati sebelumnya.

Efektivitas organisasi dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

a. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses, pencapaian tujuan terdiri dari faktor-faktor, yaitu : (1) kurun waktu pencapaiannya ditentukan, (2) sasaran merupakan target yang konkrit, dan (3) dasar hukum.

b. Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, (1) prosedur, dan (2) proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah pengukuran bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Kemampuan adaptasi merupakan kemampuan untuk mengubah atau menyelaraskan proses standar oprasinya secara dinamis apabila lingkungannya mengalami perubahan. Dengan demikian adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu

terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adapun terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana.²³

2. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah totalitas Fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung kepada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas juga merupakan pertarungan bagi reputasi perusahaan. Kualitas dari suatu pelayanan adalah hasil dari suatu proses atau evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dan apa yang mereka harapkan. Pandangan yang berbeda ini kadang kalah menyulitkan bagi pimpinan suatu organisasi untuk menentukan kualitas layanan. Sifat layanan yang tidak berwujud ini lebih menyulitkan bagi organisasi untuk melakukan suatu penilaian terhadap kualitas layanan. Padahal, kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.²⁴

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan juga merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat

²³ Asima Yanty Siahaan, M.,A.,Ph.D, Piki Darma KristianPardede, S.Sos.,M,Si *Taransformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik, Penerbit Penapersada. Jl.Griya No.292 Purwokerto Selatan, Kab. Bayumas Tahun 2022. Hal.498*

²⁴ Farid Firmansyah & Rudi Haryanto, *Manajemen Kualitas Jasa Peningkatan Kepuasan & Loyalitas Pelanggan, Penerbit Duta Media, Jl. Masjid Nurul Falah Lekoh Barat Bangkes Kadur Pamekasan, Tahun 2019 Hal. 11-12*

atau pelanggan, setiap perusahaan atau instansi harus memberikan pelayanan yang terbaik, yang dinilai dari suatu perusahaan atau instansi itu adalah kualitas pelayanannya yang baik untuk menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat atau pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan.

Indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. *Timeliness* (Ketetapan Waktu)

Perusahaan jasa melayani sesuai periode waktu yang dijanjikan/ ditentukan. Pelanggan akan lebih cenderung bosan dan akhirnya kecewa terhadap suatu layanan karena harus menunggu waktu yang lama karena tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

b. *Courtesy* (Sopan)

Pelayanan perusahaan jasa memperlakukan pelanggannya dengan sangat sopan dan ramah. Keramahan akan membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan merasa dihargai sebagai pelanggan

c. *Consistency* (Konsistensi)

Perusahaan jasa melayani pelanggannya dengan sama. Sehingga tidak membedakan pelayanan terhadap pelanggan yang lainnya. Perusahaan juga secara konsisten tidak membeda-bedakan dan merubah pelayanannya meski ditempat maupun waktu yang berbeda.

d. *Convenience* (Kenyamanan)

Pelayanan perusahaan jasa sangat nyaman. Menurut Hill-Wilson dan Blunt (2013) bahwa *Convenience* mungkin dialami sebagai cara yang benar-benar lebih efisien untuk menyelesaikan sesuatu.

e. *Completeness* (Ketuntasan)

Pelayanan perusahaan jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

f. *Accuracy* (Ketepatan)

Perusahaan jasa melayani dengan benar setiap waktu.²⁵

1) Pengertian SAMSAT

Samsat merupakan suatu system kerjasama secara terpadu antara Polri dengan Dinas pendapatan provinsi. Dan PT. jasa raharja (persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang keatas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu lintas Jalan (SWDKLLJ) dan dilaksanakan Pada satu Kantor, yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat). Dalam hal ini Polri memiliki fungsi penerbitan STNK Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor

²⁵ Zaid, SM *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui strategi Gemifikasi dan Kualitas Pelayanan*, Alamat. Lomongan Jawa Timur, Penerbit Academia publication, Tahun 2021, Hal. 113-115

(BBKB) sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).²⁶

Menurut pada undang-undang Nomor 28 Tahun 2019 Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor adalah kendaraan Beroda beserta dengan gandengannya, yang dioperasikan semua jenis jalan darat dan kendaraan yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7(Tujuh Tonnage). Yang menjadi landasan hukum Pajak Kendaraan Bermotor yaitu :

- 1) Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Indonesia 5049);
- 2) Peraturan pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak yang Dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Tahun Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5179);
- 3) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah nomor 32);

²⁶ Rizki Anggri Putra Suleman, “Aplikasi Mobile Pembayaran Pajak Kendaraan Kantor Samsat Jaya Pura Papua” (*Jurnal Skripsi Sekolah Tinggi Majemen Informatika Dan Komputer Akakom Yogyakarta*)Tahun 2017.Hal,7-8

4) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pelaksanaan Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011 Nomor 21);²⁷

Peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2004 tentang pedoman standar pelayanan yaitu, “bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan Penyelenggara, Kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.²⁸

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna negara kewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui setiap sistem pemerintah yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan administratif. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; system mekanisme; dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, atau fasilitas; kompetensi pelaksanaan; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan

²⁷ Aulia Rifma Sunny dan Eko Martanto, “*Tinjauan Atas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Wonosobo.*(*Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis STIE Wiya Wiwaha*). Tahun 2022.Hal 22-23

²⁸ Bagus Noor Handika, *Analisis kualitas Pelayanan Publik (Jurnal Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Di Ponegoro)* Tahun 2020. Hal 4

standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksanaan. Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggaraan dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.²⁹

Salah satu kriteria dari administrasi sebagai ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi. Ketiga kriteria ini merupakan suatu kesatuan yang saling melengkapi dalam rangka keberhasilan dan berbagai rangkaian kegiatan manusia dalam sebuah organisasi baik dari segi pemerintah maupun dalam dunia bisnis.³⁰

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja dan layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap baik apabila pelayanan diberikan sesuai

²⁹ Nur Elawati dan Sri Roekminiati, *Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo) Tahun 2022. Hal 382.*

³⁰ Aprilia, Isdayanti, *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pedapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi” (Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurnal Fakultas Syariah UIN Sulthan Tahah Jambi) Tahun 2021. Hal.10*

dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan (Muh, 2023; Muhammad Nur Alam Muhajir, Ambas Hamida, Erwin Erwin, 2022; S et al., 2023; Sirrullaha et al., 2020).

Kualitas pelayanan memiliki fungsi untuk memberikan kepuasan sebesar mungkin kepada konsumen. Terlepas konsumen dapat menerima dengan baik atau tidak. Setiap pengelola usaha memiliki kewajiban untuk menjaga kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi kualitas pelayanan. fungsi kualitas pelayanan yakni untuk memberikan perasaan nyaman puas kepada konsumen. Dengan demikian konsumen akan memiliki rasa bahagia saat melakukan kunjungan ke tempat usaha kedua atau bahkan lebih. Hal ini berdampak positif terhadap citra usaha di mata masyarakat luas.³¹

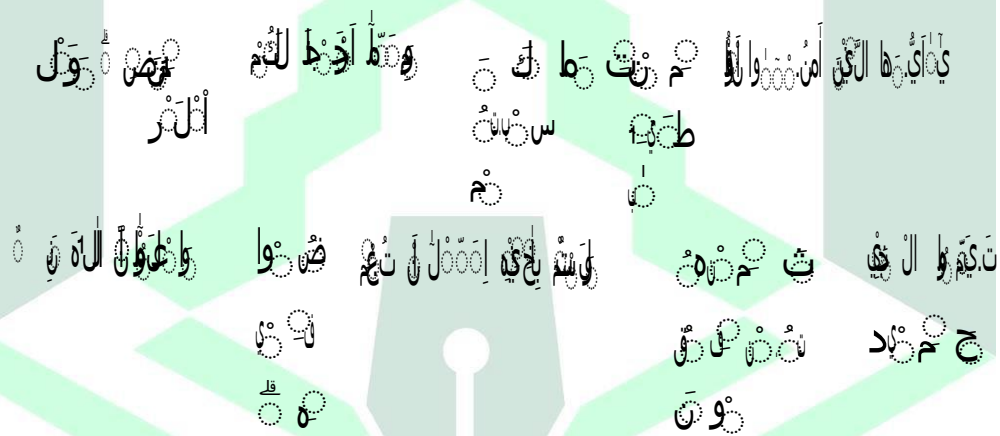
Pendapatan dari retribusi didorong secara signifikan oleh layanan retribusi penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan kualitas administrasi retribusi. Hal ini sesuai dengan penjelasan yang menyatakan bahwa apabila petugas juga memberikan jaminan pertolongan secara langsung, tepat dan dapat diandalkan, serta dapat diandalkan (bebas dari resiko, bahaya dan ketidak pastian) maka masyarakat akan lebih bersemangat. Dalam memenuhi komitmen pengeluarannya dan akan menghubungkan pendapatan beban (Muang et al., 2022; Muzayyanah Jabani, 2020; Muzdalifah, St, mahadin shaleh, 2021).

³¹ Putri Mazarina Maizan, "Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak kendaraan Pada

kantor Samsat Di Kab. Aceh Timiang” Tahun 2022 Hal. 27-29

Ketaatan wajib retribusi berdampak positif dan substansial terhadap penerimaan retribusi. Penerimaan retribusi akan meningkat sebanding dengan tingkat ketaatan retribusi.³²

Adapun ayat tentang kualitas pelayanan



يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ
طَرَفٍ
سَاءَاتٍ
مَّا كُنْتُمْ
تَعْلَمُونَ
وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنْهَا
أَنْزَلْنَا
مِنْهَا
مَاءً
يَنْسَوْنَ
وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ
طَرَفٍ
سَاءَاتٍ
مَّا كُنْتُمْ
تَعْلَمُونَ
وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ
طَرَفٍ
سَاءَاتٍ
مَّا كُنْتُمْ
تَعْلَمُونَ

Terjemahnya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.(QS. Al Baqarah (2): 267)³³

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk.

³² Muhammad Reza Renaldi Putra, Annas Lalo, Ishak, "Pengaruh kesadaran wajib pajak pelayan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan wajib pajak" *Jurnal sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya (STIEM Bongaya), Makassar Vol.8, No.1 Tahun 2023. Hal 106.*

³³ Merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-267

وَبَلِّغْ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ وَاعْبُدْ اللَّهَ بِحَسَنِ عِبَادَتِهِ
 إِنَّ اللَّهَ كَانَ شَاكِرًا
 وَإِنَّكَ لَن تَجِدَ لِنَفْسِكَ أَجْرًا
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَثِيرٌ
 وَاعْبُدْ اللَّهَ وَارْتَضِعْ لِحُكْمِهِ
 إِنَّكَ لَن تَجِدَ لِنَفْسِكَ أَجْرًا
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَثِيرٌ
 وَاعْبُدْ اللَّهَ وَارْتَضِعْ لِحُكْمِهِ
 إِنَّكَ لَن تَجِدَ لِنَفْسِكَ أَجْرًا
 وَالَّذِينَ كَفَرُوا لَهُمْ أَجْرٌ كَثِيرٌ

Terjemahnya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tapi janganlah kamu lupa bagianmu didunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al Qasas (28):77).³⁴

Hadist Rasulullah SAW, tentang standar pelayanan, yang diriwayatkan oleh sahabat anas bin Malik RA.

عَنْ أَبِي هَاشِمٍ قَالَ سَأَلْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ
 مَا يَكْمُلُ الْإِيمَانَ قَالَ مَا يَكْمُلُ الْإِيمَانَ إِلَّا بِحُبِّ النَّاسِ
 (رواه البخاري ومسلم عن النبي)
 مَا يَكْمُلُ الْإِيمَانَ إِلَّا بِحُبِّ النَّاسِ

Artinya: Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik RA, pembantu Rasulullah SAW, beliau bersada: Tidak Sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri” HR. Bukhori).

Berdasarkan hadis ini adalah “perlakukan saudara seperti anda memperlakukan diri sendiri”. Manusia ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dilayani dengan cepat, maka aplikasi dari keinginan tersebut adalah ketika melayani orang lain. Jika ingin menelaah lebih jauh ajaran islam, banyak sekali nilai-nilai interaksi yang sosial yang digalakkan diberagai instansi pemerintah maupun swasta.³⁵

Kepuasan pelanggan (masyarakat) perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau prodak yang dirasakan dan yang di harapkannya.³⁶ Berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Publik menyebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.³⁷

Pajak merupakan sumber penghasilan penting negara yang berasal dari rakyat karena pajak merupakan sumber pendapatan negara yang sangat penting, maka pajak dipungut dari warga negara indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya (Baharuddin et al., 2022; Saleh et al., 2020; Syarief Iskandar et al., 2021). Untuk mewujudkan sebuah kenaikan pendapatan

³⁵ <http://etheses.iainkediri.ac.id/37/3/vii.%20BAB%20II.pdf>

³⁶ Usaelan Oemar, Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyusin. *Jurnal Ekonomi STIE Vol.1 No.2*, 2017: 32

³⁷ Nilam Wulandari, kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.

negara, pemerintah melakukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan penerimaan nagara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan, yaitu dengan melakukan reformasi terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan serta system administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat di pungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak (R. Abdullah & Al-Mashrafiyah, 2021; Nasir et al., 2021; Nurdin et al., 2019).

Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Efektivitas dalam samsat pemerintah daerah dapat diartikan kegiatan tepat pada waktunya dan di dalam batasan anggaran/target yang tersedia, dapat berarti juga mencapai satu tujuan dan sasaran seperti apa yang telah direncanakan. Namun demikian, walaupun ada dilaksanakan menyimpang dari rencana semula, tetapi mempunyai dampak yang menguntungkan pada kelompok penerima sasaran, manfaat maka dapat dikatakan efektif.³⁸

2) Fungsi SAMSAT

Seiring perkembangan zaman, Fungsi samsat juga berkembang diiringi dengan sistem pelayanan yang kian Mudah yakni penggunaan sistem online dapat mempercepat proses peleyanan kepentingan surat. Dengan adanya sistem online anda tidak perlu mengantri dikantor dan membawa berkas. Pelayanan publik kepada masyrakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah

³⁸ Muhammad Ali, “Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram” (*Jurnal Ilmu Administrasi Publik*) Tahun 2019. Hal.3-9

dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apa bila melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.³⁹

Adapun fungsi kantor pelayanan pajak yaitu :

- 1) Fungsi Penerimaan pajak berfungsi sebagai dana yang digunakan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah (Shaleh et al., 2019, 2021).
- 2) Fungsi mengatur pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur dan juga melaksanakan kebijakan dibidang sosial dan ekonomi.

Macam-macam pelayanan

- 1) Pelayanan administrative

Merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik, misalnya sertifikat kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan yang lainnya (Arno et al., 2019; Muzayyanah Jabani, Muhammad Nur Alam Muhajir, Muh. Shadri Kahar Muang, 2020).

- 2) Pelayanan barang

³⁹ Irayani Indah Putri, *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Peningkatan kinerja Keuangan Pada Kantor Samsat (Jurnal Universitas Bosowa Makassar) Tahun 2022. Hal.4-5*

Adalah pelayanan yang menghasilkan jenis barang atau berbagai bentuk yang digunakan publik, misalkan jaringan telepon, air bersih dan penyediaan tenaga listrik.

3) Pelayanan jasa

Merupakan pelayanan yang biasa menghasilkan berbagai bentuk atau jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalkan transportasi, pos, pemeliharaan kesehatan dan pendidikan (M. R. Abdullah et al., 2022; Fasiha, 2022; Muh. Ruslan Abdullah, Fasiha, 2022).

Ciri-ciri pelayanan

- 1) Tidak dapat memilih konsumen
- 2) Perencanaan dibatasi oleh peraturan
- 3) Sangat teliti
- 4) Semua tindakan dapat dijustifikasi
- 5) Tujuan dan output sulit diukur dan ditemukan.

Tujuan pelayanan

Tujuan pelayanan secara umum merupakan bagaimana mempersiapkan pelayanan tersebut yang dibutuhkan atau dikehendaki oleh publik serta bagaimana menyatakan atau memaparkan kepada publik tentang pilihan dan cara mengaksesnya yang disediakan dan direncanakan oleh pemerintah (Humaidi et al., 2022; A. S. Iskandar et al., 2023b; N. M. Y. A. S. Iskandar, 2022; Syarif Iskandar, 2023). Adapun juga beberapa tujuan lain dari pelayanan yaitu :

- 1) Menentukan pelayanan yang disediakan dan dipersiapkan apa saja macamnya.

- 2) Memperlakukan pengguna layanan, layaknya customers.
- 3) Berusaha memuaskan para pengguna layanan, sesuai apa yang dikehendaki mereka
- 4) Berusah mencari cara penyampaian pelayanan yang baik dan benar.
- 5) Menyiapkan cara-cara, bila pengguna Pelayanan tidak ada pilihan.⁴⁰

Adapun ayat tentang pajak yaitu :

1. Surah Al-An'am ayat 141

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الرِّقَابَ وَأَنْتُمْ بِالرِّقَابِ وَأَنْتُمْ بِالْأَنْفُسِ وَأَنْتُمْ فِيهَا تُخَلِّقُونَ وَخَلْقَ الْجِبَالِ يَخْلُقُهَا مَا يَشَاءُ لَكُمْ مِنْ ذُرِّيَّتِكُمْ أَنْ تَقْرَءُوا لَهَا رَسُولًا عَلَيْهِمْ سَلَامٌ وَأَنْتُمْ أَنْتُمْ فِيهَا تُخَلِّقُونَ وَخَلْقَ السَّمَكِ فِي الْبَحْرِ مِنْ شَيْءٍ مِمَّا يَخْتَارُ وَإِنْ تَبْصُرْ مِنْ ثَمَرٍ أُخْرَىٰ فَلَهُ يَنْزِلُ غَيْمٌ مِّنَ السَّمَاءِ وَتَنَزَّلُ بِهِ ثَمَرَاتٍ نَّوَاحٍ لِّمَنْ يَشَاءُ لِيَتَذَكَّرَ أَهْلُ الْمَدِينِ

Terjemahnya: Dan dialah yang menjadikan kebun-kebun yang berjunjung dan tidak berjunjung, pohon korma, tanaman-tanaman yang bermacam-macam. Zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). Makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila dia berbuah, dan tunaikanlah haknya

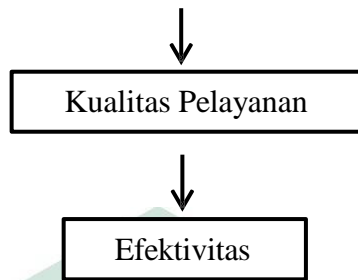
⁴⁰ Hairil Akbar, “Analisis Peranan Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Perpektif Siyashah Syar’iyyah Studi Kasus Kantor Samsat Gowa” (Jurnal UIN Alauddin Makassar) Tahun 2020.Hal.6-16

Gambar. 1.1 Kerangka berpikir

Aplikasi Bapenda SULSEL Mobile

⁴¹ <https://tafsirweb.com/2265-surat-al-anam-ayat-141.html>

⁴² <Merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-177>



Berdasarkan kerangka pikir diatas, didalam suatu instansi perlu adanya ide-ide baru untuk menunjang kreatifitas inovasi tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan untuk itu perlu juga meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada Kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo untuk memenuhi kebutuhan, persyaratan, dan ketepatan waktu agar memenuhi harapan masyarakat atau pun pelanggan sehingga masyarakat mendapatkan kepuasan dari ide-ide baru ataupun inovasi baru dan sistem pelayana yang cepat tanpa membutuhkan waktu yang begitu lama untuk menunggu antrian sehingga masyarakat ataupun pelanggan loyal atas kinerja suatu intansi pemerintahan atau perusahaan tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang telah digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan teknik analisis data didalam penelitian kuantitatif adalah metode pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk membaca data, menggunakan uji statistik

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut sudah melakukan penelitian, Lokasi penelitian ini sangat berperan penting bagi peneliti untuk melancarkan usaha penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu di Kantor UPTD Samsat Kota Palopo Jalan. Salekoe, Kecamatan Wara Timur Kota Palopo Sulawesi Selatan. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juni tahun 2023.

C. Definisi Oprasional Variabel

Devinisi variable yang digunakan dalam penelitian ini dapat kemukakan sebagai berikut.

1. Efektivitas

Efektivitas sebagai pengukuran berhasil atau tidaknya suatu instansi dalam mencapai tujuan atau target yang diinginkan yaitu relasi dari penerimaan pajak daerah. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memerikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat

tercapai. Jadi, suatu inovasi dikatakan efektif jika sudah mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan sebelumnya oleh instansi maupun perusahaan. Inovasi sendiri yaitu transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru tindakan menggunakan sesuatu yang baru.⁴³

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Moiner pada tahun 2002 Pelayanan adalah pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang) (Depdikbud,1990).⁴⁴ Menurut Sampara Lukman pada tahun 2000 Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi didalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.⁴⁵ Menurut menteri pendayagunaan Aparatur Negara pada tahun 2003, bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dari berbagai uraian tersebut diatas dapat

⁴³ Nimas Aulia Nandha Pratama, *Efektivitas inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Batu, Jurnal Respon Publik. Vol.14, No.4 Tahun 2020. Hal. 64*

⁴⁴ Dr. Hamdan Firmansyah, MMPd.MH. "*Pelayanan Publik Di Era Tatanan Normal Baru*", Penerbit Media Sains Indonesia, Tahun 2022:Hal 12

⁴⁵ Riska Nadila, *Prosedur Pelayan Pembuatan surat Pengantar Akta Kelahiran Di Kantor Desa*", Tandukan Raga Kecamatan STM Hilir Kabupaten Deli Sardang (*Jurnal Universitas Medan Area, Tahun 2021, Hal.6*)

disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pemerintah kepada masyarakat untuk proses pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang/dokumen-dokumen maupun jasa.⁴⁶

D. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.⁴⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang mengurus di Kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo. Populasi dalam penelitian ini relatif tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah dikarenakan jumlah masyarakat yang datang di Kantor UPTD SAMSAT kota Palopo yang tak terhingga. populasi tak terbatas (tak Terhingga) yaitu dimana sumber datanya relative tidak bisa ditentukan batasannya, sehingga data tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah.⁴⁸

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang

⁴⁶ Dr. Dahlan.,S.Pd.,M.Si. *“Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi Penerbit NEM, Tahun 2023: Hal.8-9*

⁴⁷ Prof.Dr. Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, Alfabeta CV.Jl. Gegerkalong Hilir.No. 84 Bandung Thun 2013. Hal 80-81.*

⁴⁸ Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian, Edisi Pertama, Bandung:ALFABET.2013.Hal.238*

ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif mewakili.⁴⁹ Sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *non probability sampling* metode *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Artinya, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti serta dirasa cocok sebagai sumber data dapat dijadikan sampel.

Dikarenakan jumlah masyarakat yang datang di Kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo tidak diketahui jumlahnya, maka penempatan jumlah sampel menggunakan teori Wibisono.⁵⁰

$$N = \left[\frac{(Z_{\alpha/2} \cdot \delta)}{e} \right]^2$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel minimal yang dicari

Z² = Nilai dengan alpha 95%=1,96

δ = Standar deviasi 25%

e = Error (batas kesalahan) =5%

⁴⁹ Prof.Dr. Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta CV.Jl. Gegerkalong Hilir.No. 84 Bandung Thun 2013. Hal 81

⁵⁰ Riduwan dan Akodon, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika untuk Penelitian*, Edisi Pertama, , Bandung:Alfabet. 2013. Hal.255

$$N = \left[\frac{(1,96,0,25)}{5\%} \right]^2$$

$$N = 96,4$$

Perhitungan sampel menggunakan teori Wibisono memperoleh 96,4 responden di bulatkan menjadi 97 responden yang dimana jumlah ini adalah minimal responde yang dibutuhkan.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (angket)

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efesien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁵¹

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spasifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

F. Instrument Penelitian

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi Kedua Bandung: Alfabeta, 2019. Hal. 199*

Instrument penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Kuesioner/angket merupakan alat instrument dalam penelitian ini. Adapun kuesioner yang digunakan harus mempunyai skala pengukuran, dengan skala ini maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Pengukuran jawaban responden dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.⁵² Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Sementara keperluan analisis kuantitatif, skor diberikan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Instrumen penelitian

NO	Skala	Kode	Angka
1.	Sangat Setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	Tidak Setuju	TS	2
4.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono 2019

Kuesioner yang digunakan dalam peneliti ini menggunakan skala likert interval. Menurut Sugiyono, 2019:146, skala likert digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert merupakan skala peringkat yang dimana membutuhkan pendapat

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi Kedua Bandung: Alfabeta, 2019. Hal. 146*

responden untuk mengidentifikasi tingkat kesetujuan atau tingkat kesetujuan mereka dengan tingkatan dari “ sangat tidak setuju, samapai dengan sangat setuju” terhadap suatu pernyataan atau pernyataan yang diberikan kepada peneliti.⁵³

Tabel 1.2 Skala nilai presentase efektivitas

Skala nilai presentase efektivitas

Skala Nilai	0-25	26-50	51-75	76-100
Kategori	Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Evektiv	Sangat efektif. ⁵⁴

Sumber : Saeful Nurdin 2018

Jika nilai yang dicapai 100% untuk memudahkan kategori presentase nilai, maka dibagi menjadi 4 (empat) kategori, diantaranya sangat tidak efektif, tidak efektif, evektiv, dan sangat efektif. Dengan nilai 0-25 sangat tidak efektif, 26-50 tidak efektif, 51-75 efektif, 76-100 sangat efektif. Lebih jelas tertuang dalam tabel.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

1. Uji Validitas

Validasi bertujuan mengetahui valid tidaknya suatu item atau butir pernyataan yang digunakan dalam sebuah kuesioner penelitian. Teknik pengujian korelasi pearson product moment untuk melakukan uji validasi dengan menghitung korelasi antara hasil setiap pernyataan dengan nilai siknifikansi 0,05 (5%)

2. Reliabilitas

⁵³ <http://repository.stei.ac.id/1667/4/BAB%20III.pdf>

⁵⁴ SAEFUL NURDIN, *Efektivitas Penyusunan Bahan Ajar Berbasis Wabsite Pada Pengembangan Kompetensi Widyaiswara Berjenjang.(Jurnal Diklat Keagamaan) Vol.XII. No.3 Tahun 2018. Hal.101*

Reliabilitas berfokus pada akurasi pengukuran dan hasil.⁵⁵ Penentuan reliabilitas menggunakan teknik *alpha Cronbach* menggunakan bantuan software IBM SPSS 25. Adapun kriteria pengambilan keputusan yaitu jika nilai *CronBach,s Alpha* lebih dari 0,6. Nilai ini dapat dilihat pada output hasil perhitungan pada tabel Reliability Statistic oleh IBM SPSS 25.

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data melalui data yang terkumpul deskriptif tanpa membuat kesimpulan umum. Analisis ini akan memperoleh Nilai *mean,mix,min* dan standar deviasi, serta presentase jawaban responden untuk mendeskripsikan variabel penelitian.⁵⁶

2. Analisis Statistik Infrensial

Analisis statistik infrensial adalah metode analisis yang merangkum seluruh atau sebagian data yang berhubungan, lalu akan didapatkan kesimpulan tentang keseluruhan data induk (poulasi).

3. Analisis Distribusi Frekuensi

Analisis deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan frekuensi karakteristik responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan.

Rumusnya :

$$P = \frac{F}{N} 100$$

Keterangan :

P = Presentase

F = Responden Frekuensi

⁵⁵ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS, Edisi Pertama*. Yogyakarta:Andi, Tahun 2006. Hal. 219.

⁵⁶ Prof. Dr Sugiyono *Metode Penelitian Pendidikan dan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung, Tahun 2013.Hal.147*

N = Jumlah Responden⁵⁷



⁵⁷ Maryam B. Gainau, *Pengantar Metode Penelitian*, Penerbit PT Kanisius, Yogyakarta, Tahun 2016. Hal 131

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi lokasi Penelitian

Sejarah berdirinya SAMSAT diawali dengan adanya suatu gagasan yang disampaikan oleh Dinas Pendapatan Daerah tingkat I se Indonesia yang diselenggarakan dari tanggal 9 sampai dengan 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 Tanggal 24 Maret 1976. Yang mendasari usulan tersebut adalah pelaksanaan SAMSAT yang diujicobakan di DKI Jakarta selama 4 tahun 1972-1976 yang menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkan pendapatan daerah dan pelayanan kepada masyarakat. Ternyata usulan tersebut mendapat dukungan dari peserta penataran dan menghasilkan suatu keputusan untuk melaksanakan SAMSAT diseluruh Indonesia. Sebagai realisasi keputusan penataran yang disampaikan kepada pimpinan pemerintah, dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri keuangan dan Menteri pertahanan dan keamanan, maka dikeluarkan persetujuan dari pemerintah secara terpadu dalam bentuk Surat Keputusan Bersama SKB yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No.Pol.13XII1976; Kep 1693MKIV121976: 311 Tahun 1976.

Untuk penjabaran SKB tersebut, dalam pelaksanaanya disusun pedoman petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam

pengeluaran STNK, pembayaran PKBBBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 Tanggal 28 Juni 1977. Untuk merealisasikan pelaksanaan SAMSAT Urusan PKB, BBNKB, SWDLLJ dan STNK diolah dalam forum rapat koordinasi ketiga unsur POLRI, Jasa Raharja dan Dipenda secara berulang-ulang untuk memadukan kesatuan pendapat, dan akhirnya dengan saling pengertian dan ketiga unsur menghasilkan rencana terpadu yang ditandatangani oleh ketiga pimpinan tersebut

Dengan melalui proses dan tahapan yang panjang maka terbentuklah Kantor Cabang/Samsat Dipenda Tk. I Wilayah III Luwu yang diresmikan oleh Gubernur kepala Daerah Tk. I Sulawesi Selatan Bapak H.Z. B. Palaguna yang lingkup pelayanannya mencakup seluruh daerah di Luwu Raya dan Toraja. Hingga saat ini pelayanan Samsat dilimpahkan ke masing-masing Kabupaten kota termasuk SAMSAT Kota palopo yang bertempat di Jl. A.Kambo No.02 Kel. Salekoe Kec.Wara Timur Kota Palopo dengan luas lokasi 1250 m² yang didalamnya mencakup tiga unsur instansi yaitu Kepolisian Resor Kota Palopo, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan Jasa Raharja.

Gambar.1.2 Alamat Kantor SAMSAT Kota Palopo.



Jl. Salekoe, Kec. Wara Timur.,Kota Palopo Sulawesi Selatan 91922

a. Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi

Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel dan inovatif.

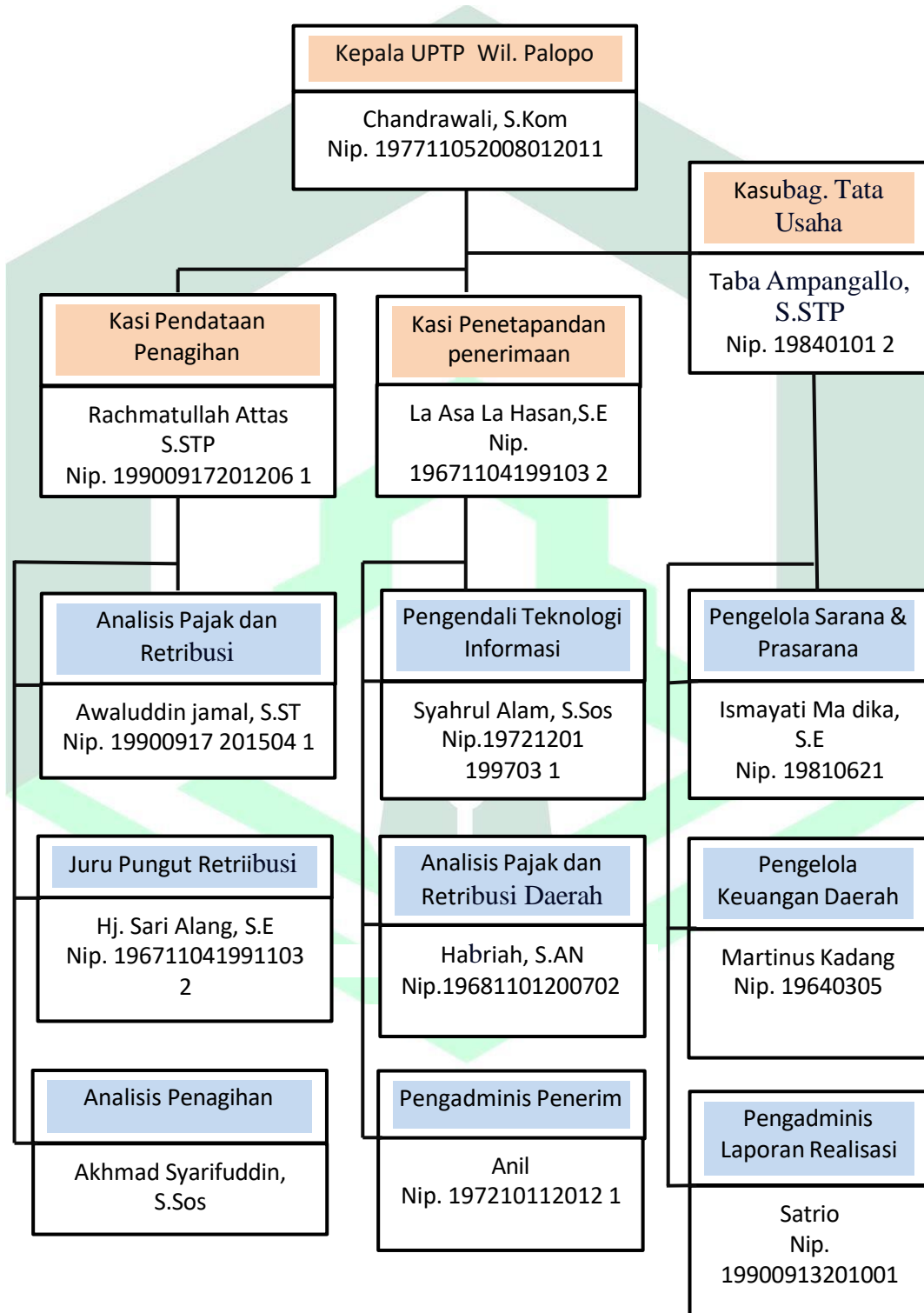
2) Misi

Untuk mewujudkan Visi UPT Pendapatan Wilayah Palopo, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan kedepan, ditetapkan misi sebagai berikut :

- a) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekitar 13% (tiga belas persen per tahun dan total pendapatan daerah sekitar 10% per tahun.
- b) Meningkatkan kapasitas, efektivitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka memberikan kualitas prima dalam pelayanan pajak.
- c) Mewujudkan aparatur pengelola pendapatan daerah yang cakap, handal, jujur, bertanggung jawab dan profesional dalam kemampuan teknis maupun manajemen.
- d) Mewujudkan sistem dan prosedur pengelolaan pendapatan daerah yang transparan dan akuntabel.
- e) Peningkatan koordinasi dan pengendalian.

b. Struktur Organisasi

Gambar 1.3 Struktur organisasi
**BAGAN STRUKTUR UPT
 PENDAPATAN WILAYAH PALOPO
 BADAN PENDAPATAN DAERAH PROV. SUL-SEL**



2. Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile

Aplikasi secara digital bernama Bapenda Sulsel Mobile buatan Bapenda Sulsel Mobile meraih juara tiga dalam lomba inovasi lingkup pemerintah Provinsi Sulsel yang digelar Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Sulsel (Bapalitbangda) yang didukung *United States Agency for international Development* (USAID) lembaga pembangunan dari Amerika Serikat.

Kabid Teknologi Dan Sistem Informasi Bapenda Sulsel, Andi Satriadi Sakka, S.Stp, MM Selasa 18 Oktober 2022, mengakui tidak menyangka bisa meraih juara tiga karena inovasi yang ditampilkan OPD lain sangat baik. Aplikasi tersebut disatukan dan diberi nama Bapenda Sulsel Mobile yang sudah dapat di Download dia *app store* maupun di *Play Store*. Hingga saat ini sudah ribuan orang yang mendownload aplikasi ini dengan fitur yang paling banyak digunakan yakni pengecekan tagihan pajak kendaraan.

Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile wajib pajak bisa membayar pajak kendaraan tanpa perlu mengunjungi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Selain Aplikasi Bapenda Mobile, Samsat Sulsel juga menyediakan pembayaran melalui Indomaret, Tokopedia dan GoPay wajib pajak juga bisa melakukan pembayaran nontunai menggunakan mesin gesek atau QRIS yang ada di setiap kasir.⁵⁸

⁵⁸ <https://bapendasulsel.web.id/v1/2022/10/18/aplikasi-bapenda-sulsel-mobile-raih-juara-3/>

Bapenda sulsel mobile dengan satu aplikasi bermacam fitur dari cek pajak kendaraan, bayar pajak kendaraan sampai mengecek lokasi layanan samsat sulsel terdekat sehingga memudahkan kita dalam membayar pajak.

Gambar.1.4 Halaman awal Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile



Bapenda Sulsel Mobile diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Pemrov Sulsel (Bapenda Sulsel) untuk menjawab kebutuhan masyarakat dalam mencari informasi tentang pajak kendaraan yang dikelola oleh Bapenda Sulsel. Tuntutan teknologi yang semakin berkembang, mengharuskan pemerintah dalam pelayanan bergerak secara digital.

Pelayanan bukan hanya dalam bentuk pembayaran pajak kendaraan, tetapi juga pelayanan dalam dalam memberi informasi yang cepat dan akurat. Didalam Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile ini tidak hanya melayani pembayaran pajak tetapi juga informasi pajak kendaraan dan informasi layanan SAMSAT terdekat dari lokasi anda.

1. Fitur Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile

- a. Menu Cek Pajak Kendaraan
- b. Menu E-Samsat
- c. Menu Lokasi
- d. Menu Data Pembayaran
- e. Menu Pengaduan
- f. Favorit Nopol

2. Cara Pembayaran Pajak Melalui Bapenda Sulsel Mobile

Gambar 1.5 Cara pembayaran pajak melalui Bapenda Sul-sel Mobile.



Berikut langkah-langkah pembayaran pajak melalui Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, pastikan terlebih dahulu anda telah mendownload Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile di Playstore Android maupun App Store IOS:

- a. Pilih Menu Pendaftaran E-Samsat
- b. Pastikan Kendaraan Atas Nama sendiri
- c. Nik dibutuhkan untuk verifikasi data kependudukan anda dan pembayaran dan data STNK cocok.

- d. Email dibutuhkan untuk mengirimkan status bukti pendaftaran dan pembayaran anda nantinya.
- e. No. Handphone dibutuhkan untuk menginformasikan jatuh tempo kendaraan anda.

3. Channel Pembayaran dan Langkah-langkah Pembayaran Pajak Kendaraan

- a. Pembayaran di Mobile Banking

Gambar 1.6 Pembayaran di Mobile Banking.



Setelah Kode Biling/Bayar terbit berikut cara pembayaran via Aplikasi mobile Banking Bank Sulselbar:

- 1) Masukkan user dan password anda.
- 2) Pilih menu Pembayaran.
- 3) Lalu Pembayaran Samsat.
- 4) Lalu pilih Samsat Lokal Sulsel.
- 5) Kemudian masukkan 16 digit kode Billing/Bayar yang didapatkan.
- 6) Proses pembayaran sampai selesai.

Jika pembayaran berhasil simpan bukti pembayaran anda, cek juga email anda, bukti pembayaran kami kirimkan ke email yang dimasukkan.

b. Pembayaran di ATM

Gambar 1.7 Pembayaran di ATM.



Setelah Kode Billing/Bayar terbit berikut caran pembayaran via ATM Bank Sulselbar:

- 1) Masukkan Kartu ATM.
- 2) Pilih bahasa yang digunakan
- 3) Masukkan PIN.
- 4) Pilih Menu Pembayaran.
- 5) Lalu pilih menu E-SAMSAT.
- 6) Kemudian masukkan 16 digit Kode Billing/Bayar yang didapatkan
- 7) Proses Pembayaran sampai selesai.

Jika pembayaran berhasil simpan bukti cetak pembayaran anda, cek juga email anda, bukti pembayaran kami kirimkan ke email yang dimasukkan.

c. Pembayaran di PAYMENT CHANNEL

Gambar 1.8 pembayaran di Payment Channel.



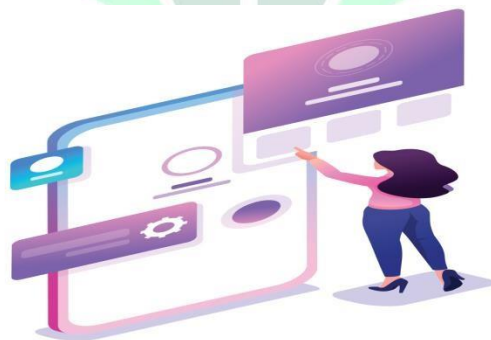
Setelah Billing/Bayar terbit berikut cara pembayaran via Indomaret:

- 1) Datangi Kasin Di Indomaret.
- 2) Perhatikan 16 Digit Kode Billing/Bayar yang didapatkan.
- 3) Tunggu proses pembayaran sampai selesai.

Jika pembayaran berhasil simpan bukti cetak pembayaran anda, cek juga email anda, bukti pembayaran kami kirimkan ke email yang kami dimasukkan.

d. Pembayaran di GOPAY

Gambar 1.9 Pembayaran di Gopay.



Setelah Kode Billing/Bayar terbit berikut cara pembayaran via Aplikasi Go-jek

:

- 1) Buka Aplikasi Gojek.
- 2) Pilih Menu Go Tagihan.
- 3) Kemudian Menu Menu PKB.
- 4) Pilih PKB Sulsel
- 5) Kemudian masukkan 16 digit Kode Billing/Bayar yang didapatkan dari Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.
- 6) Proses pembayaran sampai selesai.

Jika pembayaran berhasil simpan bukti pembayaran anda, cek juga email anda bukti pembayaran kami kirimkan ke email yang dimasukkan .

e. Pembayaran di TOKOPEDIA

Gambar 1.10 Pembayaran di Tokopedia.



Setelah Kode Billing/Bayar terbit berikut cara pembayaran via Tokopedia:

- 1) Buka Aplikasi /Web Tokopedia.
- 2) Pilih Menu Top-Up & Tagihan.
- 3) Kemudian pilih menu Layanan Pemerintah E-Samsat.

- 4) Pilih Samsat Sulsel.
- 5) Kemudian masukkan 16 digit Kode Billin/ Bayar yang didapatkan dari Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.
- 6) Proses pembayaran sampai selesai.

Jika pembayaran berhasil simpan bukti pembayaran anda, cek juga email anda, bukti pembayaran kami kirimkan ke email yang di masukkan.⁵⁹

Tabel 1.3 Data yang menggunakan Aplikasi Bapenda Sul-Sel Mobile yang beralamat di Kota Palopo.

NO	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2022	967 Orang
2	Januari-Juni 2023	769 Orang
Total		1.736 Orang

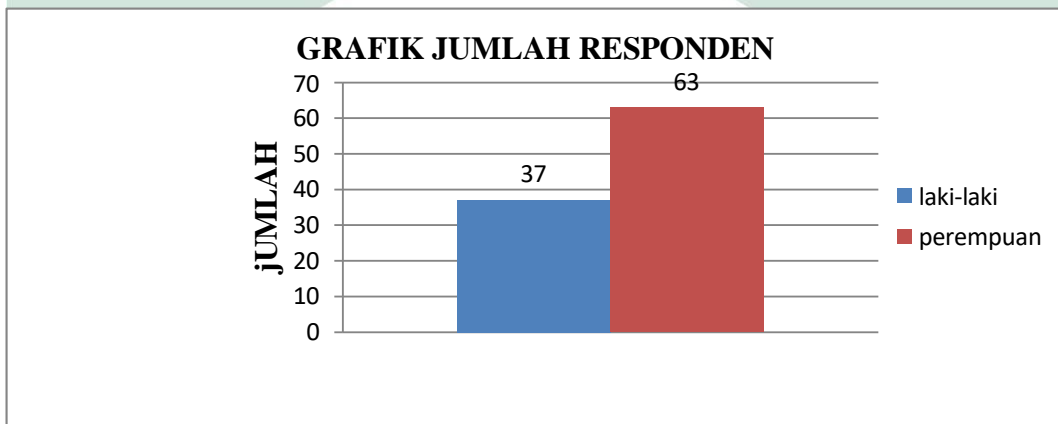
Data dari tabel diatas yang beralamat di Kota Palopo menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada tahun 2022 berjumlah 967 orang sedangkan pada tahun 2023 pada awal bulan samapai dengan bulan juni sebanyak 769 dan terus meningkat sampai Akhir tahun.

⁵⁹ <https://bapendasulsel.web.id/>

3. Hasil Analisis Data

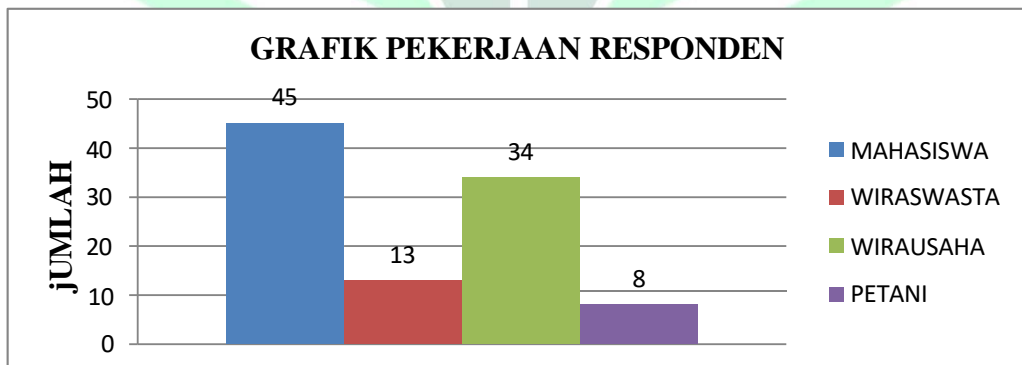
Analisis data merupakan suatu proses pengolahan data bertujuan untuk menemukan suatu informasi yang berguna dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk memecahkan suatu permasalahan penelitian. Analisis data ini menggunakan analisis data deskriptif, analisis statistik inferensial dan analisis distribusi frekuensi, dengan menggunakan bantuan IBS SPSS 25.

Gambar 1.11 Jumlah responden



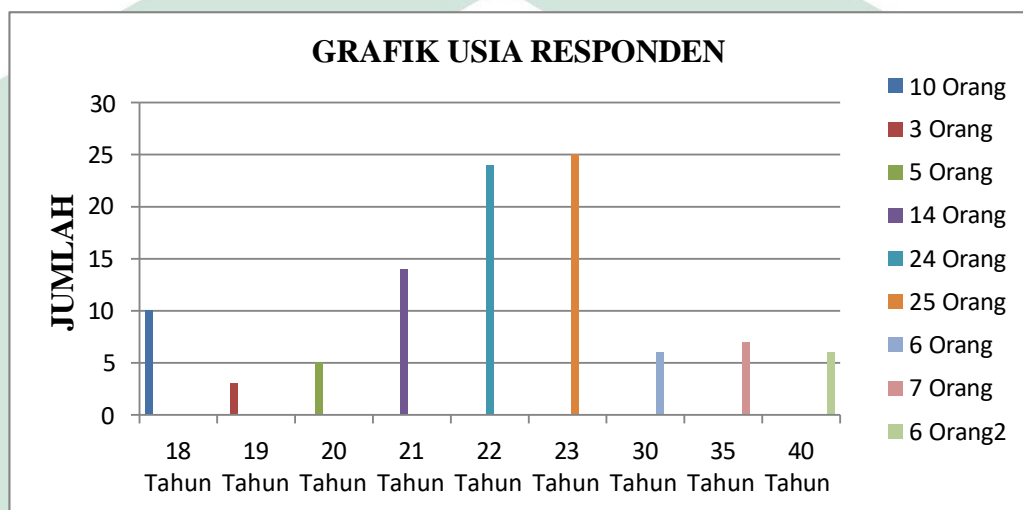
Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang. Dimana laki-laki berjumlah 37 orang dan perempuan berjumlah 63 orang.

Gambar 1.12 Pekerjaan responden



Dari data grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang dengan status pekerjaan responden, responden yang berstatus mahasiswa sebanyak 45 orang, responden berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 13 orang, responden yang berprovesi sebagai wirausaha sebanyak 34 orang, dan responden yang berprofesi sebagai petani sebanyak 8 orang.

Gambar 1.13 Usia responden



Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan jumlah responden sebanyak 100 orang, dengan usia 18 tahun seanyak 10 orang, usia 19 tahun sebanyak 3 orang, usia 20 tahun sebanyak 5 orang, usia 21 tahun sebanyak 14 orang, usia 22 tahun sebanyak 24 orang, usia 23 tahun 25 orang, usia 30 tahun sebanyak 6 orang, usia 35 tahun sebanyak 7 orang, dan usia 40 tahun sebanyak 6 orang.

Tabel 1.4 Uji Validitas

UJI VALIDITAS

Pernyataan	<i>rhitung</i>	Keterangan
Saya mengetahui bahwa Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile digunakan dengan tujuan agar pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan mudah (X1)	860	Valid
Dengan menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, saya dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa perlu mengantri di Samsat Kota Palopo (X2)	759	Valid
Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile (X3)	867	Valid
Saya tidak mendapat kesulitan untuk melakukan pembayaran pajak karena sarana dan prasarana sangat memadai (X4)	807	Valid
Saya melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan waktu yang singkat dan juga dengan kualitas pelayanan yang memuaskan. (X5)	758	Valid
Saya siap diberikan sanksi yang sesuai dengan keterlambatan pembayaran pajak kendaraan (X6)	761	Valid
Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat saya merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan (X7)	800	Valid
Setiap informasi yang diberikan Kantor UPTD Samsat tentang Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sudah cukup baik dan secara terbuka (X8)	808	Valid
Saya selalu mengikuti prosedur yang diterapkan Kantor UPTD Samsat Kota Palopo dalam melakukan pembayaran (X9)	737	Valid
Pegawai di kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo wajib melakukan pelayanan prima kepada masyarakat. (X10)	788	Valid
Dalam berbagai macam organisasi mampu bekerja sama seperti Bapenda Jasa Raharja dan pihak kepolisian melakukan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi seperti Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sehingga dapat memudahkan pelayanan (X11)	830	Valid
Pegawai kantor SAMSAT Kota Palopo selalu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya (X12)	839	Valid
Saya mengetahui instansi pemerintahan seperti Bapenda, PT Jasa Raharja dan Kepolisian dalam berkolaborasi dan	828	Valid

menciptakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memudahkan saya dalam pembayaran pajak kendaraan(x13)		
Dengan adanya Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor UPTD Samsat Kota Palopo (X14)	790	Valid
Di era modern sekarang ini saya mampu menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sehingga dapat memudahkan saya dalam pembayaran pajak kendaraan tanpa mengantri terlalu lama di Kantor Samsat (X15)	808	Valid
Dengan seiring perkembangan teknologi digital saat ini, saya mampu mengoprasikan handphone dengan berbagai aplikasi digital seperti Aplikasi Bapenda sulsel mobile dan dapat memudahkan saya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dan juga memudahkan dalam pelayanan pada kantor samsat. (x16)	791	Valid

Tabel 1.5 Uji Reliabilitas

UJI RELIABILITAS

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	52.3000	41.667	.876	.966
X02	52.2700	42.280	.776	.967
X03	52.3200	41.715	.870	.966
X04	52.3400	41.843	.784	.967
X05	52.2800	42.305	.772	.967
X06	52.2800	41.759	.765	.967
X07	52.3200	41.796	.789	.967
X08	52.3800	41.854	.791	.967
X09	52.3500	41.846	.706	.969
X10	52.2500	42.109	.806	.967
X11	52.2800	41.880	.841	.966
X12	52.3900	41.291	.820	.967
X13	52.3300	41.981	.827	.966
X14	52.2800	42.082	.808	.967
X15	52.2700	42.118	.803	.967
X16	52.2100	42.269	.789	.967

Tabel 1.6 Uji Reabilitas Statistik

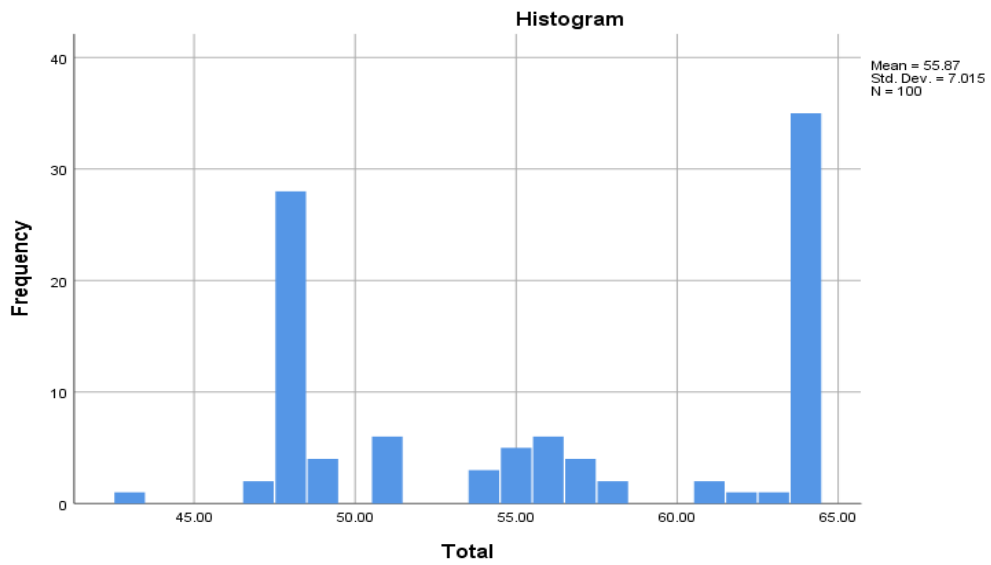
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.969	16

Berdasarkan tabel di atas N of Items 16 adalah jumlah pernyataan sebanyak 16, dan nilai cronbach's Alpha sebanyak 0,969 adapun kriteri pengambilan keputusan yaitu jika nilai CronBach's Alpha lebih dari 0,6 maka bisa dikatan reliable, dari tabel diatas menunjukkan Cronbach's Alpha sebanyak 0,969 maka data ini reliable.

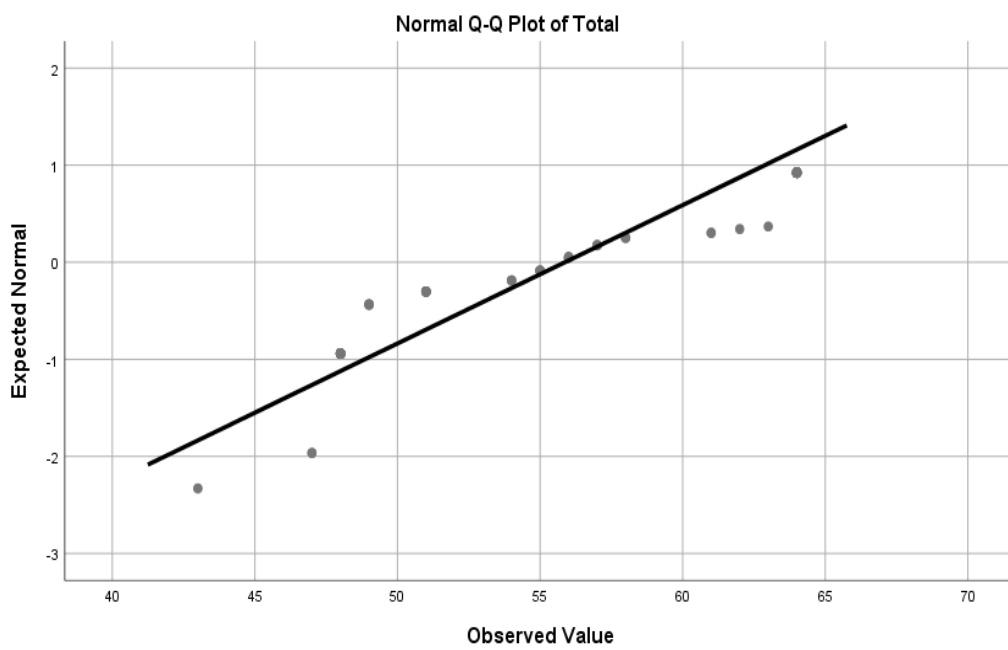
Tabel 1.7 Statistik deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	100	3.00	4.00	3.4900	.50242
VAR00002	100	3.00	4.00	3.5200	.50212
VAR00003	100	3.00	4.00	3.4700	.50161
VAR00004	100	2.00	4.00	3.4500	.53889
VAR00005	100	3.00	4.00	3.5100	.50242
VAR00006	100	2.00	4.00	3.5100	.55949
VAR00007	100	2.00	4.00	3.4700	.54039
VAR00008	100	2.00	4.00	3.4100	.53362
VAR00009	100	2.00	4.00	3.4400	.59152
VAR00010	100	3.00	4.00	3.5400	.50091
VAR00011	100	3.00	4.00	3.5100	.50242
VAR00012	100	2.00	4.00	3.4000	.56854
VAR00013	100	3.00	4.00	3.4600	.50091
VAR00014	100	3.00	4.00	3.5100	.50242
VAR00015	100	3.00	4.00	3.5200	.50212
VAR00016	100	3.00	4.00	3.5800	.49604
Valid N (listwise)	100				

Gambar 1.14 Analisis Statistik infrensial



Gambar 1.15 Analisis Statistik inferensial



Skala nilai presentase efektivitas

Skala Nilai	0-25	26-50	51-75	76-100
Kategori	Sangat tidak efektif	Tidak efektif	Evektiv	Sangat efektif. ⁶⁰

Sumber : Saeful Nurdin 2018

Jika nilai yang dicapai 100% untuk memudahkan kategori presentase nilai, maka dibagi menjadi 4 (empat) kategori, diantaranya sangat tidak efektif, tidak efektif, evektiv, dan sangat efektif. Dengan nilai 0-25 sangat tidak efektif, 26-50 tidak efektif, 51-75 efektif, 76-100 sangat efektif. Lebih jelas tertuang dalam tabel.

Rumus Distribusi frekuensi

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

$$P = \frac{\text{Score Aktual} - \text{Score Ideal}}{\text{Score Ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{5.587 - 6.400}{6.400} \times 100\%$$

$$P = \frac{5.487}{6.400} \times 100\%$$

$$P = 86\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus distribusi frekuensi diatas menunjukkan jumlah 86% terbilang sangat efektif, kualitas pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo dengan adanya inovasi yang diterapkan seperti sistem pembayaran secara digital tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT Kota Palopo melalui Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile.

⁶⁰ SAEFUL NURDIN, *Efektivitas Penyusunan Bahan Ajar Berbasis Wabsite Pada Pengembangan Kompetensi Widyaiswara Berjenjang.*(Jurnal Diklat Keagamaan) Vol.XII. No.3 Tahun 2018. Hal.101

B. Pembahasan

Efektivitas penggunaan aplikasi bapenda sul-sel mobile untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat di Kota Palopo. Data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian yang telah dikumpulkan penulis berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data dengan bantuan dengan menggunakan bantuan IBS SPSS 25.

Dari tabel 1.3 yang beralamat di Kota Palopo menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile pada tahun 2022 berjumlah 967 orang sedangkan pada tahun 2023 pada awal bulan samapai dengan bulan juni sebanyak 769 dan terus meningkat sampai Akhir tahun. Dari grafik jumlah responden sebanyak 100 orang, dimana laki-laki berjumlah 37 orang dan perempuan berjumlah 63 orang. Dari data grafik 1.12 diatas menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 100 orang dengan status pekerjaan responden, responden yang berstatus mahasiswa sebanyak 45 orang, responden berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 13 orang, responden yang berprovesi sebagai wirausaha sebanyak 34 orang, dan responden yang berprofesi sebagai petani sebanyak 8 orang.

Berdasarkan data grafik diatas menunjukkan jumlah responden sebanyak 100 orang, dengan usia 18 tahun seanyak 10 orang, usia 19 tahun sebanyak 3 orang, usia 20 tahun sebanyak 5 orang, usia 21 tahun sebanyak 14 orang, usia 22 tahun sebanyak 24 orang, usia 23 tahun 25 orang, usia 30 tahun sebanyak 6 orang, usia 35 tahun sebanyak 7 orang, dan usia 40 tahun sebanyak 6 orang.

Berdasarkan jumlah dari responden sebanyak 100 orang dan jumlah pengisian responden perindividu, dan Total keseluruhan pengisian responden sebanyak 5.587, dari hasil perhitungan rumus distribusi frekuensi diatas menunjukkan jumlah 86% terbilang sangat efektif, kualitas pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo dengan adanya inovasi yang diterapkan seperti sistem pembayaran secara digital memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT KOTA Palopo melalui Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile.

Sambara yang merupakan inovasi Bapenda sebagai peningkatan dari e-samsat, dapat dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat. Dengan kemudahan dan kecepatan serta kepraktisan yang mampu diberikan dan penggunaan teknologi yang menunjang penggunaannya, dapat dikatakan bahwa Sambara akan meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor. Serta efektivitas program aplikasi Sambara dalam peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor, maka perlu sosialisasi dalam setiap program sangat penting untuk dilakukan.⁶¹

⁶¹ Muhammad Rizky Juanda, Usep Dayat, Sopyan Resmana Adiarsa. *Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor (Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintah, Universitas Singaperbangsa Karawang) Vol. 10. No.2 Thn 2022.*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan mengenai efektivitas penggunaan aplikasi bapenda Sul-sel mobile dalam meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT pada masyarakat di Kota Palopo.

Berdasarkan jumlah dari responden sebanyak 100 orang dan jumlah pengisian responden perindividu, dan Total keseluruhan pengisian responden sebanyak 5.587, dari hasil perhitungan rumus distribusi frekuensi diatas menunjukkan jumlah 86% terbilang sangat efektif, kualitas pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Palopo dengan adanya inovasi yang diterapkan seperti sistem pembayaran secara digital memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT KOTA Palopo melalui Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile.

B. Saran

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Untuk pemerintah dikantor SAMSAT Kota Palopo Sejauh ini kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun sebaiknya perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk sistem pembayaran melalui Aplikasi Digital yaitu Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile agar masyarakat lebih memahami menggunakan aplikasi tersebut, bahwa aplikasi tersebut kita bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT dan memudahkan dalam pembayaran pajak kendaraan.
2. Bagi masyarakat diharapkan agar lebih memanfaatkan teknologi karena di era sekarang ini mempermudah kita dalam melakukan sesuatu contohnya dalam melakukan pembayaran secara online sehingga kita mengefesienkan waktu kita tanpa harus mengunjungi Kantor SAMSAT, kita bisa melakukan pembayaran dimana saja dengan Aplikasi digital seperti Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile.
3. Kepada peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang Aplikasi Bapenda Sul-sel Mobile dengan menggunakan variabel, karena penelitian penulis tidak menggunakan variabel dan hendaknya dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Surya Bharmawan,SE.,MM, Naufal Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Penerbit Scopindo, Tahun Terbit 2022. Hal. 3-4
- Aprilia, Isdayanti, *Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi* (Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurnal Fakultas Syariah UIN Sulthan Tahah Jambi)Tahun 2021. Hal.10
- Aulia Rifma Sunny dan Eko Martanto, “*Tinjauan Atas Pelayanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Penerimaan Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Wonosobo.*(Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis STIE Wiya Wiwaha). Tahun 2022.Hal 22-23
- APRILIA ISDAYANTI, “*Efektivitas Pelayanan SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak kendaraan Bermotor di Kota Jambi*” (Jurnal Skripsi UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi) tahun 2022
- ANISYAH, “*Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Bandar Lampung Dalam Perspektif Islam*” (Jurnal Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung) tahun 2023
- A SHAHNAZ DWIPUTRI “*Pengaruh Sistem E-SAMSAT dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Makassar*” (Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar) Tahun 2022
- Asima Yanty Siahaan, M.,A.,Ph.D, Piki Darma KristianPardede, S.Sos.,M,Si *Taransformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*, Penerbit Penapersada. Jl.Griya No.292 Purwokerto Selatan, Kab. Bayumas Tahun 2022. Hal.498
- Adhitya Rechandy Christian & Tina Sulistiyani, *Pengantar manajemen Bisnis*, Penerbit UAD PRESS, Kota Yogyakarta Tahun 2021. Hal.9
- Aswar Annas, *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*, Penerbit CELEBES MEDIA PERKASA, Tahun 2017.Hal.74
- Abdullah, M. R., Bahar, I., Shaleh, M., & Ishak, I. (2022). The Influence of Sharia Labels and Compliance on Customer Trust in Bakti Huria Sharia Cooperatives, Palopo City. *Jurnal Al-Qardh*, 7(1), 44–54. <https://doi.org/10.23971/jaq.v7i1.4540>
- Abdullah, R., & Al-Mashrafiyah, F. (2021). The Impact Covid-19 to Financing SMEs Sharia Banking In Indonesia. *Oktober*, 5(2), 40–46.
- Arhami, & Bakri, A. N. (2023). Failure Handing Strategy for Micro People Business Credit (Kur). *Journal of Sharia Economics*, 4(1), 13–28. <https://doi.org/10.22373/jose.v4i1.2457>
- Arno, A. K., Fasiha, F., Abdullah, M. R., & Ilham, I. (2019). an Analysis on Poverty Inequality in South Sulawesi -Indonesia By Using Importance

- Performance Analysis (Ipa). *I-Finance: A Research Journal on Islamic Finance*, 5(2), 85–95. <https://doi.org/10.19109/ifinace.v5i2.4907>
- Baharuddin, A., Oudina, W. S., Seppa, Y. R., Putra, N. A., & Iskandar, A. S. (2022). Improving Marketing Performance through Digital Marketing for Micro Business Actors in the Trade Sector Registered at the Cooperatives and SMEs Service Office. *PINISI Discretion Review*, 5(2), 411. <https://doi.org/10.26858/pdr.v5i2.32443>
- Bakri, A. N. (2019). Apakah Citra Merek Dan Pelayanan Memiliki Pengaruh Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Kafe Rabbids Kota Palopo? *DINAMIS-Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(1), 23.
- Bakri, A. N. (2020). Association Analysis Of Gender, Job Type, Education Level, Income Level, Religion And Spirituality Levels Against The Type Of The Selected Bank Community In Indonesia. *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 33. <https://doi.org/10.21043/malia.v3i1.5599>
- Bakri, A. N., & Daud, A. S. (2019). Zakat and Empowerment Micro, Small and Medium Business (Case on National Amil Zakat Agency in Palopo). *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, 5(1), 22–31. <https://doi.org/10.30997/jsei.v5i1.1700>
- Bakri, A. N., & Hardianti, D. (2020). Faktor Determinan Keputusan Pembelian Generasi Z Di Shopee Determinant Factors for Purchase Z Generation in Shopee. *Imara: JURNAL RISET EKONOMI ISLAM*, 4(1), 11. <https://doi.org/10.31958/imara.v4i1.2093>
- Daswati, D., Wirawan, H., Hattab, S., Salam, R., & Iskandar, A. S. (2022). The effect of psychological capital on performance through the role of career engagement: Evidence from Indonesian public organizations. *Cogent Social Sciences*, 8(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2012971>
- Dodi Ilham Mustaming, A. S. I. (2022). The Effect of Organizational Justice and Service Quality on Customer Perceived Value among University Students: Controlling the Effect of Demographic Variables (Age, Gender, Social-Economic Status, and GPA). *International Journal of Educational Administration, Management, and Leadership*, 3(1), 27–32. <https://doi.org/10.51629/ijeamal.v3i1.87>
- Fasiha, M. R. A. (2022). Zakat Management Formulation: Improving the Quality of Management with a Quality Assurance approach. *Technium Social Sciences Journal*, 34(December), 374–386.
- Hamida, A., Nur Alam Muhajir, M., & Paulus, M. (2023). Does Islamic Financial Inclusion Matter for Household Financial Well Being? *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 27(1), 9–20. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v27i1.8659>
- Humaidi, H., Umar, U., Abdullah, M. R., & Khaerunnisa, K. (2022). Comparative Study of Zakat Funds Collection Through Manual Fundraising and Digital Fundraising in Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 347. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i1.4601>
- Iskandar, A. S. (2020). *Mobile Banking System : How the Village Community Perceive*. 8(2), 304–313.
- Iskandar, A. S., Jabani, M., & Kahar Muang, M. S. (2021). Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1). <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>
- Iskandar, A. S., Muhajir, M. N. A., Hamida, A., & Erwin, E. (2023a). The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 15(1), 87.

- <https://doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>
- Iskandar, A. S., Muhajir, M. N. A., Hamida, A., & Erwin, E. (2023b). The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 15(1), 87. <https://doi.org/10.17977/um002v15i12023p087>
- Iskandar, N. M. Y. A. S. (2022). Aktualisasi Kerjasama Guru dan Orang Tuadalam Proses Pembelajaran Blended Learning. 7(2), 121–136.
- Iskandar, S., Rifuddin, B., Ilham, D., & Rahmat, R. (2021). The role of service marketing mix on the decision to choose a school: an empirical study on elementary schools. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(3), 469–476. <https://doi.org/10.29210/020211177>
- Muang, M. S. K., Jabani, M., & Masati, R. F. (2022). The Effect Of Cloud And Inbound Marketing On Purchase Decisions For Gold Savings. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 11(1), 17–31. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v11i1.484>
- Muh. Ruslan Abdullah, Fasiha, A. K. A. (2022). Reincarnation of MSMEs after the Government's Policy on Economic Recovery Due to the Covid-19 Pandemic in Indonesia. *Technium Social Sciences Journal*, 27, 452–462. <https://techniumscience.com/index.php/socialsciences/article/view/332/124>
- Muh, R. (2023). Determinants of Employee Performance at the Regional Financial and Asset Management Agency for the City of Palopo. *Journal of Islamic Management and Bussiness*, 6(1), 32–40.
- Muhammad Nur Alam Muhajir, Ambas Hamida, Erwin Erwin, M. J. (2022). Apakah modal sosial dan kearifan lokal memengaruhi kewirausahaan? Bukti empiris warga Bugis. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 222–230. https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/4559
- Muzayyanah Jabani, Muhammad Nur Alam Muhajir, Muh. Shadri Kahar Muang, F. K. (2020). Character Centered Leadership and Its Influence on Employee Loyalty in Sharia Banking: A Case Study in the South Sulawesi Region. *Technium Social Sciences Journal*, 35(september), 346–356.
- Muzayyanah Jabani, T. (2020). IMPLEMENTATION OF RELIGIUSITY AND LOCAL FUNCTION IN DEVELOPMENT OF OFFICE HUMAN RESOURCES MINISTRY OF RELIGION PALOPO CITY. *Nurani*, 20(1), 163–178.
- Muzdalifah, St, mahadin shaleh, hilal M. (2021). Kinerja Pengawas dalam Meningkatkan Kreativitas Guru Pendidikan Agama Islam pada Sekolah Menengah Pertama Kabupaten Luwu Utara. *Konsepsi*, 10(2), 128–144. <https://p3i.my.id/index.php/konsepsi/article/view/68>
- Nasir, M., K, B., & Shaleh, M. (2021). Tipe Kepemimpinan Demokratis Kepala Madrasah Dalam Meningkatkan Kompetensi Profesional Guru. *Journal of Islamic Education Management*, 6(1), 37–50.
- Nurdin, Masmuddin, & Shaleh, M. (2019). Peningkatan Pemahaman Mata Pelajaran PAI melalui Pendampingan Siswa di Luar Jam PBM di Pondok Pesantren Darul Istiqamah Leppang. *Jurnal Konsepsi*, 8(1), 19–28. <https://p3i.my.id/index.php/konsepsi>
- Rahmad, A. S. I. (2020). *The Influence of Job Insecurity and Job Satisfaction on Turnover Intention of Millenial Employees in the Industrial*. 6(1), 7428–7444.
- Rismayanti. (2023). Strategi Penerapan Ekonomi Hijau dalam Mengatasi Middle Income Trap. *Gorontalo Development Review*, 6(1), 39–52.
- S, Z., Jafar, E., Muhajir, M. N. A., & Rusli, M. (2023). Organizational Commitment, Employees Performance and Islamic Work Ethics: Halal Restaurant Perspective. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of*

- Islamic Economics and Business*), 9(1), 99–117.
<https://doi.org/10.20473/jebis.v9i1.38701>
- Saleh, M., Kamal, H., Abdullah, M. R., J, J., & Takdir, D. (2020). Implementing Values of Local Wisdom in Managing the Budgets of Rural Financing At Poringan Village in West Suli District of Luwu Regency. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 1(3), 124–131.
<https://doi.org/10.51594/ijmer.v1i3.17>
- Shaleh, M., Riawarda, A., & Kallang, U. (2019). Management of Independent Business-Based Private Madrasah Development at Madrasah Aliyah. *Kontigensi: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(2), 107–117.
<https://doi.org/10.56457/jimk.v7i2.132>
- Shaleh, M., Zainuddin, F., & Suli, M. (2021). Application of Principal Management to Improve Teacher Performance during the Covid 19 Period in Elementary Schools. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 10(1), 23–34.
<https://doi.org/10.58230/27454312.77>
- Sirrullaha, T. P., Purwanab, D., Susonoc, J., Rasbid, M., & Yohanae, C. (2020). Organizational Culture and Job Satisfaction: Its Impact on Organizational Commitments and Employee Performance Tiara. *The International Journal of Social Science World*, 2(3), 38–50.
- Syamsuddin, N., Nursyamsi, N., & Erwin, E. (2023). Toxic Masculinity and Local Wisdom of the Bugis Culture in East Luwu Regency. *Al-Qalam*, 29(2), 222. <https://doi.org/10.31969/alq.v29i2.1337>
- Syarief Iskandar, A. (2023). Legal Aspects and Effect Work Family Conflict, Job Insecurity, and Transformational Leadership Style on Turnover Intention. *Russian Law Journal*, XI(5), 5. <https://orcid.org/0000-0002-9961-1682>
- Syarief Iskandar, A., Ikram, M. S., & Musalamah, H. (2021). The Comparative Analysis of Financial Performance of Sharia Banking in Indonesia. *Pinisi Discretion Review*, 4(2), 2580–1317.
- Yanti, A. I., & Bakri, A. N. (2023). *Examining the economic viability of clove farming and its impact on the welfare of farmers in Larompong Sub-District*. 5(2), 281–287.
- Bagus Noor Handika, *Analisis kualitas Pelayanan Publik (Jurnal Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Di Ponegoro) Tahun 2020. Hal 4*

Delita Astuti *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekan Baru Tahun 2022. Hal.1-3*

Diki Defrian, “*Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Motor Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang*” (*Jurnal Skripsi Universitas Serang Raya*) Tahun 2021. Hal. 164

Dr. Hamdan Firmansyah, MMPd,MH. “*Pelayanan Publik di Era Tatanan Normal Baru*”, Penerbit Media Sains Indonesia, Tahun 2022:Hal.12

Dr. Dahlan,S.Pd.,M.Pd.,M.Si. “*Kualitas Pelayanan Manajemen SDM dan Budaya Organisasi*” Penerbit NEM, Tahun 2023: Hal. 8-9

Dinda Marlia Sari “*Analisis efektivitas Program SAMSAT Keliling Terhadap Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Palembang*” (*Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tridinanti*) tahun 2023

FITRIANI, “*Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor*” (*Jurnal Skripsi untg-smd.ac.id*) Vol.1 No.1 tahun 2021.

Hairil Akbar, “*Analisis Peranan Dan Fungsi Kantor Pelayanan Pajak Dalam Meningkatkan Kesadaran Wajib Pajak Perpektif Siyash Syar’Iyyah Studi Kasus Kantor Samsat Gowa*” (*Jurnal UIN Alauddin Makassar*) Tahun 2020.Hal.6-16

<https://tekape.co/warga-keluhkan-pelayanan-samsat-palopo/>

<http://etheses.iainkediri.ac.id/37/3/vii.%20BAB%20II.pdf>

<https://tafsirweb.com/2265-surat-al-anam-ayat-141.html>

<https://bapendasulsel.web.id/v1/2022/10/18/aplikasi-bapenda-sulsel-mobile-raih-juara-3/>

<https://bapendasulsel.web.id/>

<http://repository.radenfatah.ac.id/15095/5/BAB%20IV.pdf>

<http://repository.stei.ac.id/1667/4/BAB%20III.pdf>

Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS, Edisi Pertama. Yokyakarta:Andi, Tahun 2006. Hal. 219.*

MAHDALENA DAN TIBUL DOMPAK, *“Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SAMSAT Keliling di Kota Batam”* {Jurnal Skripsi Putera Batam} Vol. 5 No.1 tahun 2022.

Merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-177

Merdeka.com/quran/al-baqarah/ayat-267

Merdeka.com/quran/al-qasas/ayat-77

Muh. Irfan Nur Syaifulloh, *“Inovasi Layanan E-Smart Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) Ditlantas PoldaJatim Guan Meningkatkan Pelayanan Prima Di Samsat Manyar Samsat Surabaya Timur”*. Tahun 2020

Muhammad Rizky Juanda, Usep Dayat, Sopyan Resmana Adiarsa. *Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor (Jurnal Program Studi Ilmu Pemerintah, Universitas Singaperbangsa Karawang) Vol. 10. No.2 Thn 2022.*

Nurul Aulia dewi *“Efektivitas Penerimaan Pembayaran pajak Kendaraan Melalui Layanan Aplikasi Elektronik SAMSAT Lampung (E-SALAM) di Wilayah Kantor Bersama SAMSAT Metro (Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung) Tahun 2023*

Muhammad Ali, *“Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram” (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)Tahun 2019.Hal.3-9*

Muhammad Reza Renaldi Putra, Annas Lalo, Ishak, *“Pengaruh kesadaran wajib pajak pelayan perpajakan dan kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan wajib pajak” Jurnal sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Bongaya (STIEM Bongaya), Makassar Vol.8, No.1 Tahun 2023. Hal 106.*

Nilam Wulandari, *kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus TPI Surabaya. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.*

Nimas Aulia Nandha Pratama, *Efektifitas Inovasi Pelayanan publik Di Dinas kependudukan Pencatatan Sipil Kota Batu. Jurnal Respon Publik Vol. 14, No. 4 Tahun 2020. Hal. 64*

Nur Elawati dan Sri Roekminiati, *Inovasi Pelayanan Pengaduan Melalui Aplikasi CIS 2021 PDAM Surya Sembada Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*

(Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo) Tahun 2022. Hal 382.

Putri Mazarina Maizan, “Pengaruh Penerapan Sistem Modernisasi Administrasi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib pajak kendaraan Pada kantor Samsat Di Kab. Aceh Timiang” Tahun 2022 Hal. 27-29

Prof.Dr. Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta CV.Jl. Gegerkalong Hilir.No. 84 Bandung Thun 2013. Hal 80-81.

Prof.Dr. Sugiyono *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta CV.Jl. Gegerkalong Hilir.No. 84 Bandung Thun 2013. Hal 81

Prof. Dr. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D*, Penerbit Alfabeta SV,.Jl.Gegerkalong Hilir No.84. Bandung Thun 2013. Hal.145

Prof. Dr Sugiyono *Metode Penelitian Pendidikan dan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung, Tahun 2013.Hal.147

Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika Untuk Penelitian, Edisi Pertama*, Bandung:ALFABET.2013.Hal.238

Riduwan dan Akodon, *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika untuk Penelitian, Edisi Pertama*, , Bandung:Alfabet. 2013. Hal.255

Rizki Anggri Putra Suleman, “Aplikasi Mobile Pembayaran Pajak Kendaraan Kantor Samsat Jaya Pura Papua” (*Jurnal Skripsi Sekolah Tinggi Majemen Informatika Dan Komputer Akakom Yogyakarta*)Tahun 2017.Hal,7-8

Rr Erlina dan Faila Shofa *Analisis Kinerja Sistem Antrian Kendaraan Pajak Bermotor Dengan Tema “Pengaduan Masyarakat Melalui Dimensi Hasil-Hasil Penelitian Terapan”* *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas lampung* Tahun 2018. Hal 114-115

SINTIYA DEA FEBRIANTI, “Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dan Pelayanan Pajak Daerah Terpadu Berbasis NIK (SIPANDAUNIK) di Kabupaten Ponorogo” (*Jurnal Skripsi Universitas Negeri Surabaya*)Vol.10 No.3 tahun 2022

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi Kedua* Bandung: Alfabeta, 2019. Hal. 199

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi Kedua* Bandung: Alfabeta, 2019. Hal. 146

SELFIE TAMIA, *“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu” (Jurnal Skripsi Universitas Muhammadiyah Bangkulu) Vol.3 No.2 tahun 2022*

Sulastrri *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor samsat kota Makassar. Jurnal Fakultas Ilmu Sosoal Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021. Hal. 1-2*

Sulastrri *Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor samsat kota Makassar. Jurnal Fakultas Ilmu Sosoal Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021. Hal. 1-2*

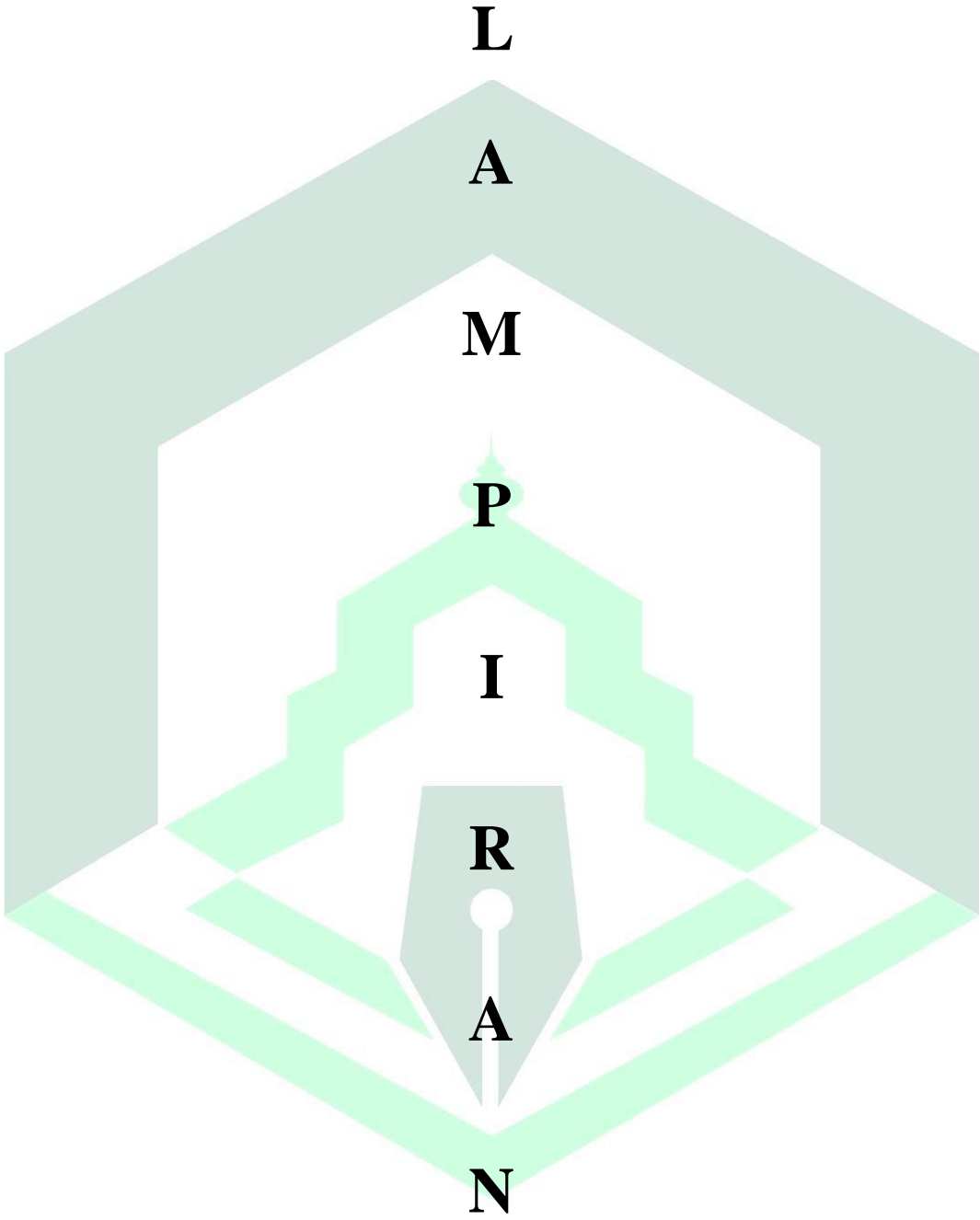
SAEFUL NURDIN, *Efektivitas Penyusunan Bahan Ajar Berbasis Wabsite Pada Pengembangan Kompetensi Widyaiswara Berjenjang.(Jurnal Diklat Keagamaan) Vol.XII. No.3 Tahun 2018. Hal.101*

Usaelan Oemar, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pusat Kesehatan Masyarakat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyusin. Jurnal Ekonomi STIE Vol.1 No.2,2017: 32*

Yulia Agustin, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, (Jurnal Skripsi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Vol.1, No.2 Tahun 2023*

Ziti Zainab *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Samsat keliling dikota banjar masin. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin Tahun 2020 hal.1*

Zaid, SM *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan Melalui strategi Gemifikasi dan Kualitas Pelayanan, Alamat. Lomongan Jawa Timur, Penerbit Academia publication, Tahun 2021, Hal. 113-115*



Lampiran 1: Kuesioner penelitian

KUESIONER PENELITIAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BAPENDA SULSEL MOBILE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN SAMSAT PADA MASYARAKAT DI KOTA PALOPO

Kepada YTH,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Saya adalah mahasiswa yang sedang mengadakan penelitian dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile Dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan SAMSAT Pada Masyarakat Di Kota Palopo” saya memohon dengan hormat kesediaan anda untuk dapat mengisi kuesioner berikut ini. Atas kesediaan dan partisipasi anda sekalian untuk mengisi kuesioner yang ada, saya ucapkan banyak terimakasih.

1.1 Identitas Responden

Nama :
Usia : Tahun.
Pekerjaan :

1.2 Petunjuk pengisian

1. Pada setiap pertanyaan yang anda pilih masing-masing pilihan memiliki makna sebagai berikut :

SS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.

S = Apabila pertanyaan tersebut menurut anda setuju.

TS = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.

STS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.

3. Atas partisipasinya, saya ucapkan banyak terimakasih.

	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
Pencapaian tujuan	Saya mengetahui bahwa Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile digunakan dengan tujuan agar pembayaran dapat dilakukan dengan cepat dan mudah				
	Dengan menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile, saya dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan tanpa perlu mengantri di Samsat Kota Palopo				
	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile				
	Saya tidak mendapat kesulitan untuk melakukan pembayaran pajak karena sarana dan prasarana sangat memadai				
	Saya melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan waktu yang singkat dan juga dengan kualitas pelayanan yang memuaskan				
	Saya siap diberikan sanksi yang sesuai dengan keterlambatan pembayaran pajak kendaraan				
	Kualitas pelayanan yang memuaskan akan membuat saya merasa tertolong dan menguntungkan dalam hal waktu dan pelayanan				
	Setiap informasi yang diberikan Kantor UPTD Samsat tentang Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sudah cukup baik dan secara terbuka				
Integrasi	Sayase lalu mengikuti prosedur yang diterapkan Kantor UPTD Samsat Kota Palopo dalam melakukan pembayaran				

	Pegawai di kantor UPTD SAMSAT Kota Palopo wajib melakukan pelayanan prima kepada masyarakat.				
	Dalam berbagai macam organisasi mampu bekerja sama seperti Bapenda Jasa Raharja dan pihak kepolisian melakukan pelayanan prima untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan inovasi seperti Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sehingga dapat memudahkan pelayanan				
	Pegawai kantor SAMSAT Kota Palopo selalu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.				
	Saya mengetahui instansi pemerintahan seperti Bapenda, PT Jasa Raharja dan Kepolisian dalam berkolaborasi dan menciptakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile memudahkan saya dalam pembayaran pajak kendaraan				
Adaptasi	Dengan adanya Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor UPTD Samsat Kota Palopo				
	Diera modern sekarang ini saya mampu menggunakan Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sehingga dapat memudahkan saya dalam pembayaran pajak kendaraan tanpa mengantri terlalu lama di Kantor Samsat				
	Dengan seiring perkembangan teknologi digital saat ini, saya mampu mengoprasikan handphone dengan berbagai aplikasi digital seperti Aplikasi Bapenda sulasel mobile dan dapat memudahkan saya dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dan juga memudahkan dalam pelayanan pada kantor samsat.				

84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
86	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	61
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
88	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	48
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
94	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
96	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	54
97	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	51
98	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	57
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	57
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	64
Total																	5.587

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan jumlah responden sebanyak 100 orang dan jumlah pengisian responden perindividu, dan Total keseluruhan pengisian responden sebanyak 5.587.

Lampiran 3: Izin Penelitian

  
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 6 9 3

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 693/IP/DPMPTSP/VI/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelempahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SUHARDIN
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Jl. Ramoang Kota Palopo
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 1904030159

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

EFEKTIVITAS INOVASI UPTD SAMSAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI KOTA PALOPO

Lokasi Penelitian : KANTOR UPTD SAMSAT PALOPO
Lamanya Penelitian : 12 Juni 2023 s.d. 12 Agustus 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo**.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal 12 Juni 2023
a.n Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK K. SIGA S. SOS
Pangkat: Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

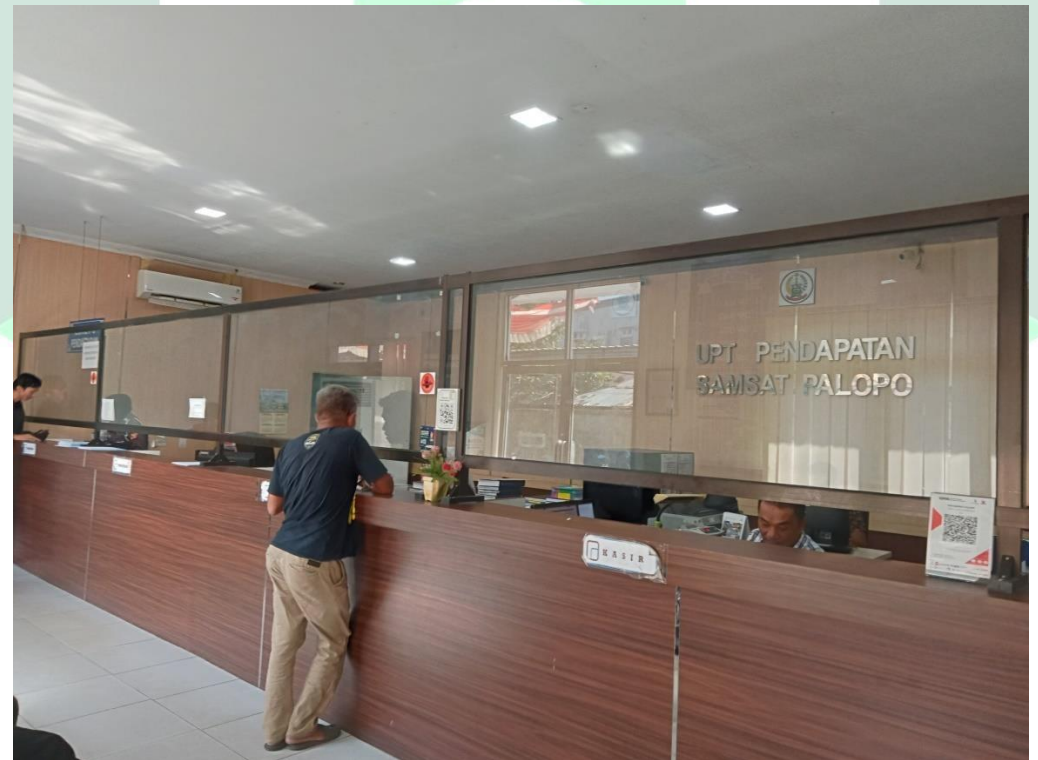
Tembusan :

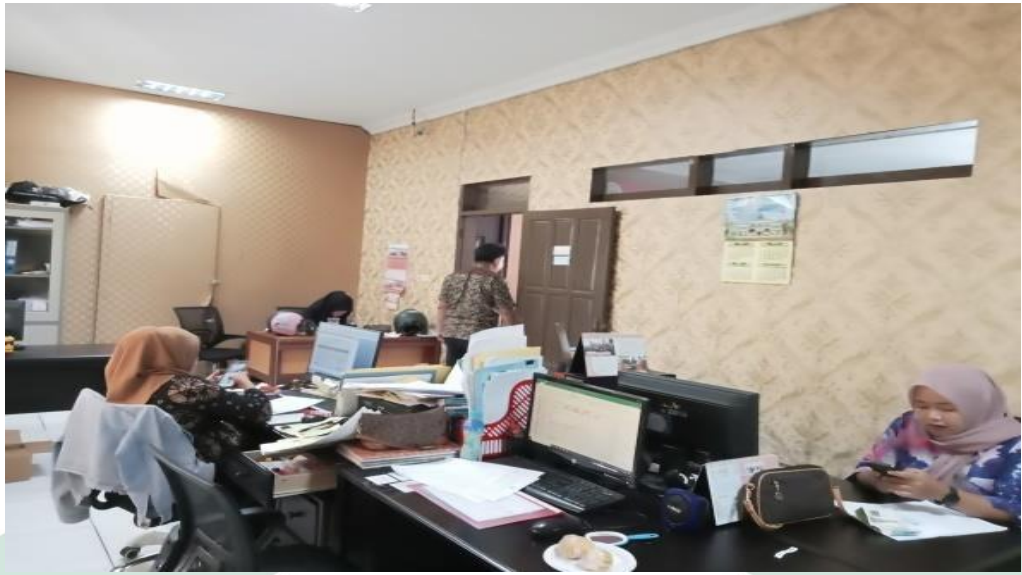
1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Insansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

Lampiran 4: Dokumentasi















Lampiran 5: Nota Dinas Pembimbing

Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : Skripsi an. Suhardin

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu `alaikum wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Suhardin

NIM : 19 0403 0159

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

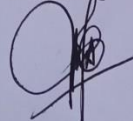
Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi BAPENDA SULSEL Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan SAMSAT Pada Masyarakat di Kota Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian hasil.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu `alaikum wr. wb

Pembimbing



Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.

Tanggal: 20 Juli 2023

Lampiran 6: Laporan Persetujuan Pembimbing

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama proposal penelitian skripsi berjudul :

" Efektivitas Penggunaan Aplikasi BAPENDA SULSEL Mobile dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan SAMSAT Pada Masyarakat di Kota Palopo "

Yang ditulis oleh:

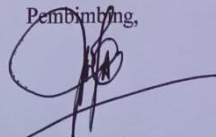
Nama : Suhardin
Nim : 19 0403 0159
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa proposal tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik layak untuk di ajukan pada Ujian Hasil.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Rabu, 20 Juli 2023

Pembimbing,



Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.
NIP. 199207152019032020

Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Suhardin, lahir di Seba-seba pada tanggal 26 November 2000 penulis merupakan anak ke 7 dari 9 bersaudara dari seorang Ayah yang bernama Sudirman dan Ibu bernama Hamdana. Saat ini penulis bertempat tinggal di Dusun Seba-seba Timur, Desa Seba-seba, Kec. Walenrang Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 100 Singgasari.

Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMPN 4 Walenrang dan lulus pada tahun 2016 kemudian pada tahun yang sama 2016 melanjutkan pendidikan di SMKN 12 Luwu. Penulis lulus di tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.