

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan aplikasi samsat delivery untuk meningkatkan pelayanan publik, Berdasarkan ketentuan pelayanan publik UU No 25 tahun 2009, bahwa indikator kepentingan umum sudah terlaksana cukup baik, indikator keprofesional juga sudah efektif, indikator partisipatif belum efektif, sosialisasi masyarakat yang belum menyeluruh, aplikasi yang terkadang mengalami gangguan *error*, indikator keterbukaan masih belum maksimal dilihat dari penilaian aplikasi google plyastore tidak adanya tanggapan dari bappenda mengenai keuluhan atau masalah yang dihadapi masyarakat mengenai aplikasi samsat delivery, serta halaman panduan di aplikasi masih kosong, untuk indikator ketepatan waktu sudah cukup baik, indikator yang terakhir kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan sudah efektif, dilihat dari pelayanan yang diberikan bappenda melalui aplikasi samsat delivery, serta adanya kemudahan yang diberikan bappenda yaitu pembayaran tida hanya denga metode bayar ditempat namun bisa dengan melalui ATM BNI dan NTB. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan aplikasi samsat delivery untuk meningkatkan pelayanan publik di BAPPENDA Ntb dapat dikatakan sudah efektif, dikarenakan dari 6 indikator yang diteliti hanya terdapat 2 indikator yang belum efektif.
2. Faktor penghambat yaitu Sumber daya manusia yang terdabatas, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal, aplikasi yang belum optimal masih terjadinya

beberapa masalah sehingga wajib pajak sulit melakukan pembayaran pkb melalui samsat delivery seperti tidak bisa *log in* aplikasi, halaman panduan yang masih kosong dan terkadang terjadinya gangguan pada server, serta sosialisasi di masyarakat yang belum menyeluruh dikarenakan belum adanya petugas yang melakukan sosialisasi langsung ke lingkungan masyarakat, sosialisasi hanya dilakukan di ruangan aula yang didatangi oleh pegawai atau pejabat setempat, sosialisasi di media sosial pun belum mampu membuat masyarakat mengetahui tentang aplikasi samsat delivery, bagaimana jika masyarakat awam yang tidak mempunyai akun media sosial, bahkan mahasiswa yang memiliki akun media sosialpun tidak tau mengenai aplikasi samsat delivery, hal ini membuktikan bahwa sosialisasi yang dilakukan itu belum cukup efektif.

## 1.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan untuk kedepannya pelayanan bisa lebih baik lagi, yaitu :

1. Pihak Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappend) Ntb Untuk Lebih Giat mensosialisaikan aplikasi samsat delivery ini kepada masyarakat. Atau bahkan di tempatkannya spanduk di dekat mobil samsat drive thru, samsat keliling, kantor samsat mengenai pemabayar pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi samsat delivery
2. Pihak badan pengelolaan pendapatan daerah (Bappend) ntb lebih berusaha mendapatkan sumber daya manusia sehingga akan ada banyak tenaga yang membantu proses pelayanan aplikasi samsat delivery
3. Kepada wajib pajak hendaknya lebih peduli dan taat bayar pajak

4. Kepada wajib pajak jangan hanya mau disuap atau istilahnya diberitahu, sebaiknya lebih mencari tahu mengenai inovasi-inovasi baru yang dikeluarkan pemerintah



TABEL HASIL PENELITIAN

NO	RUMUSAN MASALAH	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU
1	Bagaimana pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik?	Berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 dengan 6 indikator penelitian, yaitu: (1) kepentingan umum; (2) profesionalan; (3) partisipasi; (4) keterbukaan; (5) ketepatan waktu; (6) kecepatan, kemudahan, keterjangkauan; di hasilkan bahwa dari ke 6 indikator tersebut ada 2 indikator yang belum dikatakan efektif, yaitu indikator, partisipasi dan keterbukaan, sehingga dapat disimpulkan Analisis pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik di Bappend Ntb sudah dikatakan efektif	<p><b>1. Mega agustina</b>            Dalam jurnal ini meneliti 4 permasalahan, sedangkan dalam penelitian ini hanya meneliti 2 permasalahan, serta dalam jurnal ini membahas efektivitas penggunaan aplikasi sakpole, sedangkan dalam penelitian ini menganalisis pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik. Dalam jurnal ini aplikasi SAKPOLE sistem pembayarannya mendatangi loket samsat untuk mencetak SKPD sedangkan pada aplikasi Samsat Delivery SKPD nya diantarkan langsung kepada wajib pajak.</p>
2	Apa saja Faktor pelayanan aplikasi samsat delivery?	<p>1. Sumber daya manusia yang masih kurang dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat delivery</p> <p>2. Aplikasi yang belum optimal, menu panduan pembayaran masih kosong, serta pada saat-saat tidak tertentu dapat terjadi gangguan pada aplikasi <i>error</i>.</p> <p>3. Masih kurangnya sosialisasi ke masyarakat mengenai aplikasi samsat delivery, sehingga masyarakat kurang percaya jika harus membayar pajak kendaraan menggunakan aplikasi samsat delivery, dan</p>	<p><b>2. Abimayu Satria</b>            Dalam jurnal ini fokus penelitian lebih ke efektivitas layanan e-samsat. ada 2 variabel yang berbeda yaitu e-governance dan efektivitas. Dalam jurnal ini juga ada teori yang membahas tentang kebijakan publik menurut pandangan islam, serta tehnik pengumpulan data dalam jurnal ini ada 3 sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 4 tehnik pegumpulan data. Dalam jurnal ini juga menggunakan 6 indikator pelayanan dan masih dikatakan belum efektif karena terdapat 3 indikator yang masih belum baik. berbeda dengan penelitian ini dari 6 indikator pelayanan publik hanya terdapat</p>

		<p>masyarakat kebanyakan tidak tau mengenai aplikasi.</p>	<p>2 indikator yang belum baik.</p> <p><b>3. I gusti ayu mas rosita dewi, dkk.</b>          Dalam jurnal ini membahas pajak progresif sedangkan dalam penelitian ini tidak membahas. Dalam jurnal ini menggunakan 2 tehnik pengumpulan data sedangkan dalam penelitian ini menggunakan 4 tehnik pengumpulan data.</p> <p><b>4. Humairoh ramadanty</b>          Dalam jurnal ini membahas pengaruh dan sanksi perpajakan, sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai pelayanan aplikasi samsat delivery dalam meningkatkan pelayanan publik.</p> <p><b>5. Grace carlyn mesino,dkk.</b>          Dalam jurnal ini ditemukan satu variabel yang berbeda yaitu e-samsat, serta jenis penelitian yang berbeda dalam jurnal ini menggunakan penelitian kooperatif (perbandingan sebuah kebijakan yang berlaku di dinas pendapatan daerah provinsi sulawesi utara.</p>
--	--	---	---

## DAFTAR PUSTAKA

- A. D., Siti Irene. (2011). Desentralisasi dan partisipasi masyarakat dalam pendidikan, Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Agus, dwiyanto. (2008:96). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta gadjah mada university press.
- Aguastina, mega. (2019). Analisis efektivitas sistem administrasi kendaraan pajak online (SAKPOLE) dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di provinsi Jawa tengah, Universitas semarang. <http://repository.usm.ac.id/file/skripsi/B21A/> diunduh pada tanggal 24 desember 2020 21.00
- Akbar, usman, (2008:55). Metode penelitian sosial. Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto. (2006). Metode penelitian kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Bagong, Suryanto. (2005:171-172). Metode penelitian sosial, Jakarta: Kencana Prenada Media
- Bohari. (2004:23-24). pengantar hukum pajak, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Bappenda Provinsi NTB. (2020). Laporan pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat deliver dan progres user samsat delivery, Mataram.
- Bappenda prov ntb. (2019). “info Pkb” <https://bappenda.ntbprov.go.id/page/ppid/ppid/InfoPKB> diakses pada tanggal 20 desember 2020
- Dewi, I gusti ayu mas rosita. (2019) efektivitas e-samsat, pajak progresif dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Universitas pendidikan Nasional, Bali. <https://journal.undiknas.ac.id/inde.php/akuntansi/article/view/2151/511> Diunduh pada tanggal 21 desember 2020 pukul 16.45
- Diskominfotik Provinsi NTB. (2019). “Samsat delivery solusi masyarakat peduli pajak” <https://diskominfotik.ntbprov.go.id/content/samsat-delivery-solusi-masyarakat-peduli-pajak> diakses pada tanggal 20 desember 2020
- Ilyas dan Burton (2013:6). Hukum pajak, edisi 6, jakarta: PT. Ele Media Komputindo.



Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pelayanan publik

Kotler, P., Swee Hong Ang, Siew Meng Leong, and chin tiong tan. (1996). Marketing management an asian perspective: Singapore: Printice Hall Schanaars, S.P. (1991). Marketing.

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. (2005:22). The ethics challenge in public service: A Problem-Solving Guide. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Lexy, J, Moleong. (2016). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mardiasmo, (2008:2). Perpajakan (edisi revisi 2008). Yogyakarta: CV. Andi Offset

Mataram antarnews. (2020). “Allhamdulillah ntb bebaskan sanksi administrasi dan pokok pajak kendaraan bermotor. <https://mataram.antarnews.com/berita/11606/alhamdulillah-ntb-bebaskan-sanksi-administrasi-dan-pokok-pajak-kendaraan-bermotor> Diakses pada tanggal 21 desember 2020

Mesoino, Grace Carlyn, dkk. (2020). Analisis penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah penerapan sistem pembayaran pajak online berbasis e-samsat, Sulawesi. Utara, volume20 no 20. <https://ejournal.unsrat.ac.id/inde.php/jbie/article/download/30233/29229> Diunduh pada 24 oktober 2020 pukul 20.14 di

Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. (2009). Analisis data kualitatif. Jakarta: UI-Press

Pasolong, harbani. (2007:128). Teori adminsitration publik, bandung: alfabeta

Perasuraman, A., Valeria A. Zeithani, dan Leonard I., Berry (1985). “the behavioral consequences of service quality “ journal of marketing, vol. 60

Poerwandi, Kristi, (2005). Pendekatan Kualitatif untuk penelitian perilaku manusia. Jakarta: Fakultas Psikologi UI

- Ramadanty, Humairoh. (2020) pengaruh penerapan e-samsat dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Uin Syarif Hidayatullah, Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/50558> Diunduh pada tanggal 1 november 2020 pukul 20.03
- Roth, Steven. (1926:1). The privat provision of public service in developing country, oford university press, washington DC.
- Sahaja, irwan. (2015).“pengertian Keterbukaan”  
<http://irwansahaja.blogspot.com/2015/02/pengertian-keterbukaan.html?m=1> diakses pada 23 januari 2021 pukul 14.06
- Sari, wulan sepvita. (2017) pengaruh kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan dan kompetensi pegawai pajak pada kepuasan wajib pajak, Universitas Udayana, Bali <https://ojs.unud.ac.id/inde.php/akuntansi/article/view/25446> diunduh pada tanggal 18 desember 2020 pukul 21.19
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, (2010:6). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Singarimbun, Masri. (1995). Metode penelitian survey, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES
- Suandy, erly, (2008:9). Perencanaan pajak, Edisi kedua. Jakarta: salemba empat
- Tjiptono, Fandy, (2007). Services, quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi
- Ukago, Kristianus, dkk. (2005). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap ketepatan waktu pelaporan keuangan bukti empiris emiten di bursa efek. Jakarta: Jurnal Maksi, vol. 5
- Undang-Undang No. 28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Pasal I
- Yoga, Abimayu Satria. (2019). efektivitas layanan e-samsat riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Uin Suska Riau. <http://repository.uin.suska.ac.id/22032/> Diunduh pada 1 november 2020 pukul 20.07





**Dokumentasi diluncurkan aplikasi samsat delivery di kuta mandalika desember 2018**



**Dokumentasi petugas delivery dengan wajib pajak**



### Dokumentasi penulis dengan informan









**LAMPIRAN WAWANCARA:****KET :**

**INFORMAN 1 : Mbak Ewi (kepala sub bidang admin pajak BAPPENDA Ntb)**

**INFORMAN 2 : Bapak Sunarja rajiman (Super admin Samsat Delivery Ntb bagian IT bappenda)**

**INFORMAN 3 : Ibu baiq Cendana (Pegawai bidang Call center)**

**INFORMAN 4 : Bapak Arfansyah**

**INFORMAN 5 : Bapak Iskandar Zulkarnai**

**INFORMAN 6 : Mbak Mirta Yanti**

<b>no</b>	<b>tanggal</b>	<b>informan</b>	<b>Data teks wawancara</b>
1.	18 januari 2020	Mbk ewi (Kasubid admin pajak)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya mahasiswa universitas muhammadiyah yang pernah magang dibappenda tahun kemarin bu, saya juga mengambil penelitian di bappenda tentang aplikasi samsat delivery. Apa boleh sy wawancara mbk ewi terkait aplikasi tersebut?</li> <li>• -iya silahkan de</li> <li>• Pertanyaan pertam bagaimana menurut ibu apakah pelayanan aplikasi samsat delivery ini untuk kepentingan umum?</li> <li>• tentu saja de, aplikasi samsat delivery ini dibuat untuk kepentingan umum, pelayanannya juga diberikan kepada seluruh masyarkat tanpa memandang status siapapun, biar masyarakat kalo mau bayar pajak itu mudah gk ribet, supaya masyarakat juga rajin bayar pajak, kao sudah seperti itu pendapatan asli daerah juga pasti meningkat</li> <li>• bagaiman sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah profesional?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• seluruh pegawai di bappenda tentu saja bersikap profesional saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, itu memang sudah menjadi sikap yang harus dimiliki semua pegawai</li><li>• ketiga, berapa denda jika telat bayar pajak?</li><li>• untuk dendanya kami sesuaikan sm jenis kendaraan sm berapa lama telat bayar pajaknya, dari aplikasi smsat delivery juga sudah tertera dendanya berapa, dan juga akan ada konfirmasi ulang atau nanti call center samsat deliverynya akan menginformasikan jumlah pajak yang harus dibayar berapa dendanya jugaberapa, nanti sy kasih datanya mbk terkait denda yang harus dibayar</li><li>• Kenapa partisipatif masyarakat masih kurang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li><li>• masyarakat yang berpartisipasi itu sudah sekitar 51% menurut kami itu sudah melebihi harapan kami tentang aplikasi ini, ini sudah melebihi setengahnya, sosialisasi tiap daerahnya kami serahkan ke setiap unit pelayanannya, kami juga sudah menyebarkan pamflet dan informasi samsat delivery ini lewat media sosial seperti fb, ig, bahkan melalui youtube bappenda, untuk pembayaran pajak dari aplikasi atau langsung ke bappenda maupun kantor samsat itu kembali lagi ke wajib pajaknya, dia nyamannya bayar lewat apa</li><li>• saat memberikan pelayanan apakah ada hal yang ditutupi oleh pegawai? ada keterbukaan tidak dalam memberikan pelayanan?</li><li>• untuk melihat terbukanya pelayanan yang kami berikan itu kami sesuaikan dengan prosedur yang ada, prosedur pembayaran pkb melalui samsat delivery itu semuanya sudah transparan, bisa mbk lihat di</li></ul>
--	--	--	---

			<p>youtube bappenda ntb, di pamflet yang sy berikan barusan juga ada mbk, sehingga pelayanan yg kami berikan itu sudah jelas mbk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• kalo masalah waktu itu kami tidak menjamin kapan pastinya proses pembayaran menggunakan aplikasi samsat delivery itu selesai, karna kami kan sistemnya antar ke wajib pajak ya mb jadi kalo lalu lintas macet atau hambatan di jalan pasti makan banyak waktu kan mb</li> <li>• baik mb, terima kasih atas waktunya mb, mohon maaf sudah mengganggu</li> <li>• iya dek, semoga sukses skripsinya ya dek</li> <li>• aamiin mbk terima kasih</li> </ul>
2.	19 Januari 2021	Bapak sunarja arjiman (Super admin atau pegawai IT bappenda)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya mahasiswa universitas muhammadiyah yang pernah magang dibappenda tahun kemarin bu, saya juga mengambil penelitian di bappenda tentang aplikasi samsat delivery. Apa boleh sy wawancara bp terkait aplikasi tersebut?</li> <li>• iya mb</li> <li>• langsung ke Pertanyaan pertama pak apakah pelayanan melalui aplikasi samsat delivery untuk kepentingan umum?</li> <li>• iya mbak samsat delivery ini untuk kepentingan umum</li> <li>• biasanya bp membayar menggunakan metode bayar ditempat atau ATM?</li> <li>• selama ini kebanyakan membayar dengan metode bayar ditempat (cod)</li> <li>• bagaimana sikap pegawai bappenda saat memberikan pelayanan kepada</li> </ul>

			<p>masyarakat apakah sudah profesional?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kami disini salah satu badan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat tentu kami harus menunjukkan sikap profesional saat melayani masyarakat, untuk pegawainya sudah di tetapkan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki</li> <li>• Kenapa partisipatif masyarakat masih kurang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• kami sebagai pembuat aplikasinya hanya bisa mendorong dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yg mau bayar pajak kendaraan, untuk digunain atau tidaknya itu terserah masyarakatnya mbk</li> <li>• faktor-faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• Faktor penghambatnya kami masih kekurangan sumber daya manusia untuk melayani masyarakat melalui aplikasi samsat delivery, untuk aplikasinya ada beberapa pengguna juga yang tidak bisa <i>log in</i> hal ini disebabkan karna belum semua data masyarakat itu terinput di database, dan juga karna kami disini sistemnya delivery tanpa pungutan biaya delivery kami hanya membatasi jarak yang bisa kami layani yaitu hanya sampai jarak 10 km yang kami layani</li> <li>• Iya pak, mungkin itu saja pak pertanyaannya, terima kasih atas waktunya pak</li> <li>• Iya mb, nanti kalo ada yang ndk di mengerti wa saja saya</li> <li>• Nggih pak terima kasih</li> </ul>
3.	19 januari 2021	Ibu baiq cendana Pegawai call center	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bagaiman sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah profesional?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• kami disini salah satu badan yang memberikan pelayanan bagi masyarakat tentu kami harus menunjukkan sikap profesional saat melayani masyarakat</li> <li>• biasanya ibu membayar menggunakan metode bayar ditempat atau ATM?</li> <li>• Wajib pajaknya bayarnya hampir semua pake metode bayar langsung ditempat</li> <li>• Baik bu, terima kasih atas informasinya</li> <li>• Iya sama-sama mb</li> </ul>
4.		Bapak Arfansyah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya mahasiswa universitas muhammadiyah yang pernah magang dibappenda tahun kemarin bu, saya juga mengambil penelitian di bappenda tentang aplikasi samsat delivery. Apa boleh sy wawancara bp terkait aplikasi tersebut?</li> <li>• iya mb</li> <li>• pertanyaan pertama pak, apakah pelayanan melalui aplikasi samsat delivery untuk kepentingan umum</li> <li>• iya mbk, pelayanannya juga bagus</li> <li>• bagaimana sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah profesional?</li> <li>• pegawainya profesional saat melayani, bertanggung jawab, sopan juga mbk, kalo ada yang sulit kami mengerti, pegawainya juga memberikan penjelasan dan respon yang baik</li> <li>• apakah bapak/ibu pernah telat bayar pajak, daan berapa sanksi yang bp/ibu terima?</li> <li>• pernah mb, apalagi kalo saya lagi sibuk sm pekerjaan jadi ujung-ujungnya sy bayar lagi denda, dendanya sy bisa ngecek juga diaplikasinya jadi mudah sy tau nya mb</li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenapa partisipatif masyarakat masih kurang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• kurang sosialisai kyknya mb.</li> <li>• darimana bp/ibu tau mengenai aplikasi samsat delivery”</li> <li>• dari teman mb, kebetulan dia juga pegguna</li> <li>• apakah pelayanan yang diberikan pegawai itu terbuka prosesnya jelas tanpa ada yang ditutupi?</li> <li>• “...ndk ada sih mbk, kalo ada yang berkas-berkas atau apapun yang kurang pasti selalu ditanya sama pegawai, prosedur pelayanannya juga jelas mb ndak ada yang ditutupi</li> <li>• berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• kalo yang saya ingat itu, saya mesennya biasanya siang mb sekitar jam 2 an karna rumah saya jaraknya hanya beberapa km dari samsat terdekat jadi ya 30 menit selesai dari mulai kurirnya datang sampai selesai bayar</li> <li>• apakah samsat delivery ini prosesnya cepat, memberikan kemudahan, serta terjangkau bagi bapak/ibu?</li> <li>• saya milih gunain aplikasi samsat delivery ini karna ndk ada waktu ke bappenda kalo mau bayar pajak, kalo prosesnya cepat dan mudah sy tinggal sediakan uang pas sm stnk, aja mb</li> <li>• biasanya bp/ibu membayar menggunakan metode bayar ditempat atau ATM?</li> <li>• bayar langsung pas petugasnya datang mbk, repot lagi kalo harus ke atm</li> <li>• faktor-faktor penghambat pelayanan</li> </ul>
--	--	--	---

			<p>pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat delivery?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Itu tadi mbk, aplikasi yang kadang error itu mbk</li> <li>• Baik pak, terima kasih atas waktunya</li> <li>• Iya sama-sama mbk</li> </ul>
5.		Bapak Iskandar Zulkarnai	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya mahasiswa universitas muhammadiyah yang pernah magang dibappenda tahun kemarin bu, saya juga mengambil penelitian di bappenda tentang aplikasi samsat delivery. Apa boleh sy wawancara bp terkait aplikasi tersebut?</li> <li>• Nggih mb</li> <li>• pertanyaan pertama pak, apakah pelayanan melalui aplikasi samsat delivery untuk kepentingan umum?</li> <li>• kepentingan umum, saya rasa iya mbk dari masyarakat terus nantinya diolah sm daerah yg nantinya untuk masyarakat juga, iya kan mb?</li> <li>• Iya pak</li> <li>• bagaimana sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah profesional?</li> <li>• ...profesional serta ramah juga</li> <li>• apakah bapak/ibu pernah telat bayar pajak, dan berapa sanksi yang bp/ibu terima?</li> <li>• telat si saya pernah mbk karna lupa gitu mbk saking sibuknya sm pekerjaan, dendannya pas itu karna saya telat 2 bulanan kalo ndk salah sekitaran tiga puluh ribuan gitu mbk</li> <li>• Kenapa partisipatif masyarakat masih kurang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• mungkin menurut saya, masyarakat sudah</li> </ul>

			<p>terbiasa bayar lewat samsatnya langsung mb, kadang juga aplikasinya <i>error</i> gitu mbk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• darimana bp/ibu tau mengenai aplikasi samsat delivery”</li> <li>• dari adik sy, dulu sy dibayarin sm dia juga lewat aplikasi ini tp sekarang sy jg pengen coba bayar sendiri</li> <li>• apakah pelayanan yang diberikan pegawai itu terbuka prosesnya jelas tanpa ada yang ditutupi?</li> <li>• gimana ya mb, ditutup-tutupi ndk ada mbk, Cuma pas awal pake aplikasi itu mmg rada bingung, soalnya halaman panduannya masih kosong gitu mb, jd sy minta diajarin teman</li> <li>• berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• kadang cepat kadang lambat juga mb, pas telatnya itu mungkin lagi banyak yang mau bayar pake aplikasi, sekitar 1 jam</li> <li>• apakah samsat delivery ini prosesnya cepat, memberikan kemudahan, serta terjangkau bagi bapak/ibu?</li> <li>• “... kalo dilihat dari sistemnya delivery, menurut saya cepat mb seperti yg sy katakan seblumnya kita ndk perlu antri, mudah juga, kalo terjangkau ya terjangkau mbk kita juga hemat bensin gk perlu ke bappenda hehe, bisa kita bayarin punya orang juga mbk jadi mudah dan membantu</li> <li>• biasanya bp/ibu membayar menggunakan metode bayar ditempat atau ATM?</li> <li>• :“cod mbak yang mudah</li> <li>• faktor-faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> </ul>
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• halaman panduannya masih kosong, jadi sy harap kedepannya aplikasi ini bisa diperbaiki</li> <li>• baik pak, terima kasih atas waktunya</li> </ul>
6.		Mbak mirta yanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saya mahasiswa universitas muhammadiyah yang pernah magang dibappenda tahun kemarin bu, saya juga mengambil penelitian di bappenda tentang aplikasi samsat delivery. Apa boleh sy wawancara bp terkait aplikasi tersebut?</li> <li>• boleh mb</li> <li>• bagaimana sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat apakah sudah profesional?</li> <li>• profesional mb, cepat saat menjalankan pekerjaannya</li> <li>• apakah bapak/ibu pernah telat bayar pajak, dan berapa sanksi yang bp/ibu terima?</li> <li>• pernah, pasti mbk nya juga pernah telat bayar pajak hehe, cuman sy lupa dendanya berapa waktu itu</li> <li>• Kenapa partisipatif masyarakat masih kurang dalam membayar pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li> <li>• begini mbk, banyak bapak-bapak yang memiliki kendaraan bermotor itu lebih memilih bayar di bappenda atau kantor samsatnya langsung, ini dikarenakan mereka takut adanya modus penipuan kalo lewat online gitu mb</li> <li>• darimana bp/ibu tau mengenai aplikasi samsat delivery?</li> <li>• Dikasih tau sama temen mb</li> <li>• apakah pelayanan yang diberikan pegawai itu terbuka prosesnya jelas tanpa ada yang ditutupi?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"><li>• selama ini pelayanan yg sy terima baik-baik saja mbk</li><li>• berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pembayaran pajak menggunakan aplikasi samsat delivery?</li><li>• kalo ndk salah ingat itu sekitar 1 jam mb pas kurirnya datang ke rumah, proses bayarnya hanya beberapa menit, karna ndk perlu antri</li><li>• apakah samsat delivery ini prosesnya cepat, memberikan kemudahan, serta terjangkau bagi bapak/ibu?</li><li>• mudah mbk, terjangkau jg soalnya kita gk perlu bayar uang pengantarannya, gratis mbk yg kita bayar Cuma pajak kendaraan aja mb</li><li>• biasanya bp/ibu membayar menggunakan metode bayar ditempat atau ATM?</li><li>• biasa bayar langsung dirumah</li><li>• faktor-faktor penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi samsat delivery?</li><li>• Menurut saya pertama kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, mengenai keutamaan dari aplikasi tersebut, kedua mayoritas pemilik kendaraan adalah bapak-bapak yang awam teknologi jadi mereka lebih memilih langsung ke tempat samsatnya untuk urus segalanya</li><li>• Baik mbk teirma kasih atas waktunya maaf sudah merepotkan</li><li>• Iya mbk ndk apa-apa, semoga lancar skripsinya</li><li>• Nggih mbk</li></ul>
--	--	--	--