

EVALUASI E-SAMSAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI WILAYAH MOJOKERTO (Studi pada kantor UPT PPD Mojokerto)

Dwi shinta¹, Slamet Muchsin², Langgeng Rachmatullah putra³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: shintavanesa1407@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan sebagai analisis pelaksanaan layanan E-Samsat sebagai strategi mutu pelayanan kewajiban wajib pajak di daerah Mojokerto. E-Samsat adalah bagian dari inovasi digital dari pemerintah daerah yang digunakan untuk memberikan akses mudah memenuhi kewajiban perpajakan dengan cara yang cepat, aman, dan efisien. Dengan permasalahan yang diangkat adalah evaluasi pelaksanaan E-samsat sebagai langkah meningkatkan layanan wajib pajak membayar pajak kendaraanya di Mojokerto. Serta faktor-faktor yang menjadi kendala penerapan E-samsat di Mojokerto. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan datanya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus evaluasi dalam studi ini merujuk pada enam indikator dari William N. Dunn, yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Dari penelitian tersebut, terungkap bahwa pelaksanaan E-Samsat di UPT PPD Mojokerto belum optimal. Walaupun layanan ini menawarkan kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, masih ada beberapa kendala, seperti terbatasnya infrastruktur digital di daerah pedesaan, partisipasi masyarakat yang rendah, serta kurangnya sosialisasi dan sarana pendukung. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan infrastruktur teknologi, perluasan sosialisasi layanan, dan optimalisasi sistem pelayanan digital agar E-Samsat sebagai pelayanan publik berbasis teknologi dapat tercapai secara menyeluruh. dan memiliki umpan balik terhadap intervensi pada tingkat infrastruktur dan edukasi, serta perbaikan mutu sistem teknologi dan pendekatan sosial, supaya E-Samsat dapat diakses dan dimanfaatkan masyarakat di Mojokerto baik daerah perkotaan dan pedesaan juga merasakan manfaatnya.

Kata kunci: Evaluasi Kebijakan, E-Samsat, Layanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah salah satu dasar utama untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah diharapkan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks pelayanan perpajakan, inovasi digital menjadi solusi strategis guna menjawab tantangan birokrasi yang lamban dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan layanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi menjadi salah satu prioritas utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah berupaya menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, transparan, dan efisien guna menjawab tuntutan masyarakat semakin kritis terhadap kualitas pelayanan publik. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan dalam konteks pelayanan perpajakan adalah layanan E-Samsat (Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap), yang dirancang agar para orang yang mau membayar

pajak dapat melakukannya dimana saja dan bisa melalui online.

E-Samsat hadir sebagai jawaban atas berbagai kendala dalam pelayanan manual yang selama ini dianggap lambat, tidak efisien, dan membatasi akses masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi. Melalui integrasi dengan aplikasi SIGNAL, layanan perbankan digital, dan marketplace tertentu, E-samsat ini bisa mengurangi praktik penyalahgunaan wewenang dan agar lebih cepat serta membuat masyarakat lebih patuh.

Berdasarkan data ombudsman RI pada triwulan pertama 2024, ditemukan bahwa masyarakat banyak yang menginginkan pelayanan publik lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa ada dorongan kuat dari masyarakat agar pelayanan publik bisa ditingkatkan kualitasnya. Untuk memenuhi kepuasan Masyarakat, salah satu solusi strategis yang dapat diambil oleh pemerintah untuk mencapai birokrasi yang transparan, serta responsive dengan memanfaatkan teknologi. Perkembangan E-government tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi,

dan fleksibilitas dalam pelayanan publik, tetapi juga berperan dalam optimalisasi penerimaan daerah, termasuk sektor perpajakan. Salah satu contoh konkret dari E-government dalam sistem pajak daerah adalah pelaksanaan E-samsat, yang ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya digitalisasi layanan pajak melalui E-samsat, pemerintah daerah dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mempercepat proses administrasi, sehingga berkontribusi langsung pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Prabawati et al., 2020; Khan, Krishnan, & Dhir, 2021).

Di Jawa timur khususnya Mojokerto pada tahun 2022 hingga 2023 beberapa kendaraan bermotor variasinya dapat dikatakan cukup tinggi dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yakni 39.640. Pemerintah Kabupaten Mojokerto menghadirkan inovasi untuk mempermudah proses pembayaran pajak, yaitu E-samsat. E-samsat mulai diterapkan pada tahun 2017. Hal ini dikarenakan pada tahun 2023 pemerintah mencatat penambahan kendaraan bermotor sebesar 571.578 units.

E-samsat adalah sistem elektronik yang terpadu, memudahkan masyarakat dalam mengakses, memeriksa, dan menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), SWDKLLJ, serta memvalidasi STNK secara online. Sistem ini dikelola oleh Tim Pembina E-samsat yang terdiri dari perusahaan daerah (PT), kepolisian, dan BAPENDA. Jasa Raharja juga turut serta sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Shelemo, 2023).

Namun dalam praktiknya, implementasi layanan E-Samsat di sejumlah daerah, termasuk **Kabupaten Mojokerto**, masih menghadapi berbagai kendala. Masyarakat di daerah pedesaan masih kurang memanfaatkan layanan ini secara maksimal, karena beberapa hal seperti kurangnya infrastruktur digital, tingkat pemahaman tentang teknologi yang rendah, kurangnya kegiatan sosialisasi, serta keterbatasan fasilitas pendukung yang diberikan oleh penyelenggara. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan data dari Bapenda Mojokerto, pemanfaatan E-Samsat masih lebih dominan terjadi di wilayah perkotaan dibandingkan daerah pinggiran. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan kritis tentang seberapa efektif kebijakan digitalisasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dalam menjangkau masyarakat secara luas dan merata. Dalam kerangka teori evaluasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh William N. Dunn, seperti disampaikan oleh Nugraha (2004), sebuah kebijakan perlu dinilai dari enam aspek yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan akurasi atau ketepatan. Evaluasi ini menjadi penting untuk mengetahui apakah tujuan dari E-Samsat sebagai layanan berbasis digital telah tercapai secara substansial di wilayah Mojokerto.

Berdasarkan penjelasan permasalahan tersebut, maka dari itu penulis menentukan judul penelitian ini adalah **EVALUASI E-SAMSAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI WILAYAH MOJOKERTO (Studi pada kantor UPT PPD Mojokerto)** dengan pertanyaan-pertanyaan utama sebagai berikut:

Rumusan Masalah

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

Tujuan Penelitian

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

Manfaat Penulisan

1. Manfaat Teoritis,
Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (E-samsat) dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan. Selain itu penelitian ini akan berfungsi sebagai sumber referensi untuk penelitian lanjutan.
2. Manfaat Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan atau rujukan bagi pemerintahan Mojokerto khususnya pada UPT PPD Mojokerto serta instansi pemerintahan lainnya dalam penerapan pelayanan berbasis *E-government* agar proses pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

Tinjauan Pustaka

Evaluasi Kebijakan

Menurut Dunn (2003), evaluasi adalah salah satu fungsi analisis kebijakan yang bertujuan untuk menilai hasil dari kebijakan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Dunn menyampaikan enam indikator utama yang dapat untuk menilai kebijakan, yakni: 1) **Efektivitas**, berapa tingkat keberhasilan sebuah kebijakan dalam mencapai

tujuan yang telah ditetapkan. 2) **Efisiensi**, itu adalah cara membandingkan hasil yang berhasil dicapai dengan biaya atau sumber daya yang digunakan. 3) **Kecukupan**, yaitu apakah hasil dari kebijakan mampu mengatasi permasalahan secara menyeluruh. 4) **Pemerataan**, yaitu apakah kebijakan memberikan manfaat yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat. 5) **Responsivitas**, yaitu kemampuan kebijakan dalam menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. 6) **Ketepatan**, yakni kesesuaian antara kebijakan yang diterapkan dengan permasalahan yang dihadapi. Keenam indikator tersebut menjadi landasan yang dapat digunakan dalam menilai kualitas layanan publik digital seperti E-Samsat.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada suatu kegiatan atau kumpulan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait layanan, yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Hardiyansyah (2011) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Prinsip-prinsip dasar dalam pelayanan publik antara lain adalah: transparansi, akuntabilitas, aksesibilitas, partisipasi, dan keadilan. Pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kemudahan akses, kesesuaian antara kebutuhan dan layanan yang diberikan, serta adanya standar pelayanan yang dapat diukur. Kualitas pelayanan publik akan berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik ke arah digital menjadi penting untuk meningkatkan efisiensi dan menjawab tantangan modernisasi birokrasi.

Inovasi digital

Inovasi digital di sektor publik mengacu pada penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi layanan, mengurangi waktu tunggu, dan mempercepat proses administrasi yang sedang berlangsung. Menurut Muluk (2009), inovasi digital merupakan bagian dari e-government yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, efisien, dan partisipatif.

Layanan E-Samsat adalah salah satu inovasi digital di bidang perpajakan, yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara online melalui berbagai jalur seperti aplikasi SIGNAL, mobile banking, dan layanan marketplace. Prabawati dan timnya (2020)

menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik, seperti E-Samsat, memiliki kemampuan besar untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempercepat proses penerimaan pendapatan daerah, serta mengurangi pertemuan langsung yang bisa menyebabkan tindakan korupsi.

E- samsat

Menurut Arfah Habib Saragih, Andang Hendrawan, dan Neni Susilawati (2019), E-samsat adalah sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor dan verifikasi STNK melalui ATM bank yang bisa ditemukan di berbagai daerah di Indonesia, seperti BJB, BCA, BRI, BNI, dan CIMB Niaga. Untuk menggunakan layanan E-samsat, KTP pemilik kendaraan bermotor yang terdaftar di sistem harus sesuai dengan KTP yang tercatat di bank. Dengan sistem E-samsat ini, proses pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih cepat, tanpa perlu pergi ke kantor samsat primer atau sekunder, sehingga bisa menghemat biaya, waktu, dan tenaga. E-samsat juga membantu pemerintah dalam memperoleh informasi penerimaan PKB yang akurat dan mudah.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan deskriptif kualitatif, dengan tujuan menjelaskan dan menggambarkan secara jelas fenomena yang terjadi di dunia nyata. Jenis penelitian deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan penyelidikan mendalam melalui serangkaian upaya sistematis seperti mendeskripsikan kondisi empiris yang ada, mencatat detail-detail penting, melakukan analisis kritis, serta menginterpretasikan konteks sosial dengan cara yang bermakna.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penulisan jurnal ini ialah Evaluasi E-samsat dalam Upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Mojokerto. (Studi pada kantor UPT PPD Mojokerto) yang menjelaskan bahwa Evaluasi kebijakan dipengaruhi oleh enam indikator, yaitu:

- | | |
|----------------|------------------|
| a. Efektivitas | d. Pemerataan |
| b. Efisiensi | e. Responsivitas |
| c. Kecukupan | f. Ketepatan |

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terletak pada kantor UPT PPD Mojokerto yang beralamatkan di Jl. R.A Basuni No.54, Mergelo, Sooko, Kecamatan Sooko, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur.

Sumber Data

Menurut Sugiyono (2019) Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini berhubungan dengan

penyedia informasi yang mendukung serta menjadi fokus utama dalam penelitian. Tipe data yang digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. **Data Primer**
Untuk data primer menekankan bahwa informasi yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, yaitu Kepala UPT PPD, sub bagian Tata Usaha, sub pendataan, operator UPT serta wajib pajak Mojokerto. Metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data primer adalah melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.
2. **Data Sekunder**
Sedangkan yang kedua mencakup berbagai jenis, seperti laporan resmi dari UPT PPD Mojokerto sendiri, termasuk laporan tahunan yang mencatat pencapaian dan kebijakan terkait pelayanan E-samsat.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode pengumpulan data, yaitu dokumentasi, wawancara, dan observasi.

1. **Observasi**
Dalam Observasi dilakukan di lokasi pelayanan Kantor UPT PPD Mojokerto. Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan E-Samsat, interaksi antara petugas dan wajib pajak, penggunaan sarana penunjang pelayanan, dan kendala yang terjadi. Tujuannya untuk mendukung data hasil wawancara serta memahami konteks implementasi kebijakan secara nyata. Dalam pelaksanaannya penulis akan melakukan observasi dengan rentang waktu 2 bulan dan frekuensi 3 kali observasi dalam satu bulan, selain kurun waktu dan frekuensi tersebut observasi dilakukan 2-3 jam setiap observasi/pengamatan, observasi saat jam operasional berlangsung.
2. **Wawancara**
Informan, sebagaimana didefinisikan oleh penulis, adalah setiap orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian. Peneliti melakukan wawancara diam-diam dengan menggunakan informasi yang memiliki tujuan dan manfaat dalam pengoperasian layanan E-Samsat. Narasumber tersebut antara lain: Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Mojokerto, Petugas operator layanan E-Samsat, Petugas bagian Tata Usaha, Wajib pajak yang pernah menggunakan maupun belum menggunakan layanan E-Samsat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur

menggunakan panduan tertentu agar tetap fleksibel, sehingga peneliti bisa mengeksplorasi informasi tambahan sesuai dengan alur percakapan. Isi wawancara dirancang untuk memastikan fokus yang diperlukan.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan. Metode ini adalah cara pengumpulan data dengan melihat informasi yang sudah tersedia dalam bentuk dokumen.

Metode Analisis

Teknik analisis data disesuaikan dengan teori menurut Miles dan Huberman (2014) sebagai berikut:

1. Data Collection atau Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang penting dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada seluruh informan di UPT PPD Kabupaten Mojokerto dan Wajib Pajak di Kabupaten Mojokerto yang sudah ditetapkan oleh peneliti terkait Evaluasi Pelayanan E-samsat di Kabupaten Mojokerto. Dalam tahap pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan dimulai pada 13 Maret hingga 1 Mei 2025. Data dikumpulkan dengan cara wawancara dengan orang yang dituju yaitu segenap pimpinan di Kantor UPT PPD Mojokerto, Staf Kantor UPT PPD Mojokerto, operator UPT PPD Mojokerto dan masyarakat Kabupaten Mojokerto yang menggunakan dan yang tidak menggunakan layanan E-samsat. Selain itu dokumen juga dikumpulkan yang mana seperti data-data relevan dengan topik penelitian.

2. Data Condensation atau Kondensasi Data

Data kondensasi adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mengubah data yang sudah diolah. Data ini berupa catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, serta materi empiris lainnya. Tujuannya adalah mengubah data yang berbentuk koleksi lengkap menjadi bentuk yang lebih ringkas. Dengan melakukan kondensasi data, informasi yang tersedia bisa menjadi lebih jelas dan kuat. Peneliti memilih data dengan memberikan kode pada masing-masing daftar wawancara agar dapat memahami informasi mengenai Pelayanan E-samsat yang ada di UPT PPD Mojokerto. Seluruh informasi tersebut yang berhubungan dengan layanan publik terkait pelayanan E-samsat guna mendukung hasil penelitian.

3. Data Display atau Penyajian Data

Data Display adalah proses penting dalam manajemen data yang telah dikumpulkan

oleh peneliti melalui wawancara dan pengamatan bersama. pihak UPT PPD Mojokerto, Operator UPT PPD Mojokerto dan masyarakat Mojokerto serta menyajikan hasil dokumentasi yang telah peneliti peroleh dari lokasi penelitian. Setelah data dikondensasi, kemudian langkah selanjutnya ialah menyajikan data menjadi pola yang dapat menggabungkan informasi-informasi yang telah didapatkan sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi dilapangan. Data disajikan yang diperoleh dari hasil olah data.

4. *Conclusion Drawing* atau penarikan kesimpulan

Kesimpulan atau validasi merupakan langkah akhir dalam penelitian menurut Miles dan Huberman. Tahap ini menguraikan semua subkategori tema yang telah dicatat dalam tabel pengkodean dan kategorisasi. Dalam penelitian ini, data yang telah dirangkum dan disajikan kemudian diuji untuk memastikan ada bukti yang cukup kuat, sehingga bisa menghasilkan kesimpulan yang akurat dan dapat diandalkan mengenai evaluasi E-samsat dalam meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Mojokerto.

Keabsahan Data

Menurut William Wiersma (1986) dalam Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa “Triangulasi dalam evaluasi kredibilitas berarti menganalisis informasi dari beragam sumber dengan menggunakan berbagai cara dan pada waktu yang berbeda. Dalam studi ini, metode triangulasi yang diterapkan adalah:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk memastikan kebenaran dan kredibilitas data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya, membandingkan hasil observasi dengan hasil wawancara, mengevaluasi jawaban wawancara terhadap dokumen yang ada, serta membandingkan perspektif dari berbagai informan satu sama lain. (Sugiyono, 2013).

2. Triangulasi Metode

Metode uji triangulasi adalah cara untuk menjamin kebenaran dan keandalan data atau hasil penelitian. Metode triangulasi bisa dilakukan dengan memanfaatkan berbagai teknik pengumpulan data agar memperoleh hasil yang serupa. Dalam studi ini, peneliti melakukan verifikasi data dengan menggunakan beberapa metode. Peneliti menerapkan metode wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka untuk mengumpulkan informasi mengenai layanan E-samsat di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Dana Desa

Mojokerto, dengan maksud meningkatkan keakuratan data.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah metode untuk mengecek kredibilitas data dengan mengulang pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, atau metode lainnya dalam kondisi dan waktu yang berbeda. Hal ini dilakukan agar hasil penelitian lebih akurat, karena peneliti tidak cukup hanya mengamati sekali saja (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan kurang lebih 7 kali pada tanggal 09 April 2025, 10 April 2025, 14 April 2025, 15 April 2025, 16 April 2025, 18 April 2025, dan 19 April 2025.

Pembahasan

Menurut williumm dunn dalam (nugroho 2004) menjelaskan bahwa Evaluasi kebijakan program dipengaruhi oleh enam indikator, yaitu:

1. Indikator Efektivitas

Efektivitas merupakan indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu kebijakan publik. Menurut Dunn (2003), efektivitas menunjukkan kebijakan dengan tujuan yang ada bisa tercapai. Dalam konteks E-Samsat di Mojokerto, efektivitas dapat dilihat dari kemudahan akses pembayaran, peningkatan kepatuhan wajib pajak, dan berkurangnya beban administratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa E-Samsat berkontribusi positif terhadap percepatan proses pembayaran, dengan waktu transaksi hanya 10–15 menit. Namun, efektivitas belum sepenuhnya tercapai karena berbagai hambatan, terutama keterbatasan akses teknologi. Beberapa masyarakat tidak memiliki mobile banking dan merasa lebih aman menggunakan metode manual. Faktor ini menunjukkan bahwa adopsi E-Samsat masih terbatas pada kelompok yang memiliki literasi digital dan mobilitas tinggi. Pendekatan *Diffusion of Innovations* oleh Rogers (2003) memberikan lima aspek untuk mengukur adopsi teknologi: keunggulan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat dicoba, dan dapat diamati. Masyarakat yang sudah merasakan manfaat cepat dari E-Samsat menilai layanan ini unggul. Namun, banyak warga menganggap sistem ini rumit dan tidak sesuai dengan kebiasaan mereka.

Kendala tersebut menandakan perlunya penguatan sosialisasi, edukasi digital, dan perluasan akses teknologi. Dengan demikian, meskipun E-Samsat telah menunjukkan potensi, pelaksanaannya belum sepenuhnya efektif karena masih belum merata dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

2. Indikator Efisiensi

Efisiensi merupakan ukuran sejauh mana suatu program menghasilkan manfaat maksimal

dengan penggunaan sumber daya minimal (Dunn, 2003). Dalam evaluasi E-Samsat di Mojokerto, efisiensi dianalisis melalui tiga aspek: waktu pelayanan, biaya, dan beban kerja administratif. Pertama, dari aspek waktu, E-Samsat memungkinkan proses pembayaran hanya dalam 7–10 menit, bisa lebih cepat daripada dengan cara datang langsung yang memakan waktu 30–90 menit akibat antrian dan verifikasi. Kedua, dari sisi biaya, E-Samsat membantu mengurangi pengeluaran wajib pajak, terutama biaya transportasi hingga Rp30.000 yang biasanya dikeluarkan saat membayar secara langsung. Ini sangat bermanfaat bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat. Ketiga, E-Samsat juga mengurangi beban kerja administratif petugas, karena transaksi dapat dilakukan secara daring, sehingga mempercepat proses dan menurunkan antrian. Penerapan E-Samsat sejalan dengan prinsip New Public Management yang menekankan efisiensi dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan demikian, E-Samsat di Mojokerto dapat dikatakan telah memenuhi indikator efisiensi dalam pelayanan publik.

3. Kecukupan

Kecukupan merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana kebijakan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Dunn (2003), kecukupan mencerminkan kemampuan suatu kebijakan dalam mencapai tingkat efektivitas yang memadai guna menjawab masalah publik. Dalam konteks layanan E-Samsat di Mojokerto, kecukupan dapat dilihat dari dua aspek utama: ketersediaan informasi dan ragam kanal pembayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai layanan E-Samsat, termasuk penggunaan aplikasi SIGNAL dan saluran pembayaran digital, telah disosialisasikan melalui media sosial, situs resmi Bapenda, dan media cetak. Strategi ini cukup efektif menjangkau masyarakat perkotaan. Di sisi lain, UPT PPD Mojokerto juga telah memperluas metode pembayaran, mencakup mobile banking, e-commerce, hingga dompet digital, guna menyesuaikan dengan preferensi wajib pajak. Namun, temuan lapangan mengindikasikan bahwa indikator kecukupan belum sepenuhnya tercapai. Masyarakat di wilayah pedesaan mengaku kurang memahami cara kerja E-Samsat akibat minimnya akses informasi dan keterbatasan infrastruktur digital. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pelayanan antara masyarakat urban dan rural. Temuan ini selaras dengan pendapat West & Lu (2009) bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan pemerataan akses. Oleh karena itu, diperlukan

perbaikan strategi diseminasi informasi yang lebih inklusif dan adaptif agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami serta memanfaatkan layanan E-Samsat secara optimal

4. Responsivitas

Dalam evaluasi kebijakan publik, responsivitas menjadi tolak ukur penting untuk menilai sejauh mana kebijakan mampu menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan relevan (Dunn, 2003). Responsivitas menuntut adanya interaksi yang humanis dan adaptif dari penyelenggara layanan, selaras dengan pendekatan *Public Service Motivation* oleh Perry, yang menekankan pelayanan publik berbasis nilai inklusif dan partisipatif.

Hasil penelitian di UPT PPD Mojokerto menunjukkan bahwa petugas E-Samsat cukup tanggap terhadap kendala teknis yang dialami oleh wajib pajak. Kehadiran petugas dalam memberikan bimbingan langsung menjadi salah satu aspek positif dalam responsivitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan amanat UU No. 25 Tahun 2009 Pasal 48 ayat (2) bahwa penyelenggara wajib menanggapi pengaduan publik. Namun demikian, partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan E-Samsat masih belum optimal. Sebagian besar wajib pajak merasa ragu untuk beralih dari metode manual karena keterbatasan pemahaman, kekhawatiran terhadap kesalahan teknis, serta rendahnya literasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat responsivitas kebijakan belum sepenuhnya mampu mendorong perubahan perilaku masyarakat.

Dengan demikian, dibutuhkan strategi komunikasi publik yang lebih inklusif, edukasi digital yang merata, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses adaptasi layanan digital. Responsivitas yang efektif hanya dapat tercapai apabila kebijakan tidak hanya menyediakan teknologi, tetapi juga menjembatani kebutuhan dan kekhawatiran masyarakat secara menyeluruh.

5. Pemerataan

Pemerataan merupakan salah satu indikator utama dalam evaluasi kebijakan publik menurut William N. Dunn, yang melihat bagaimana kebijakan bisa bermanfaat dan dapat dirasakan secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat. Pemerataan tidak hanya terkait dengan distribusi geografis layanan, tetapi juga keadilan dalam akses dan pemanfaatan tanpa diskriminasi sosial, ekonomi, atau digital. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 34 ayat (a), yang menegaskan pentingnya penyelenggara layanan bersikap adil dan tidak diskriminatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat di Mojokerto menunjukkan ketimpangan dalam pemerataan. Tingkat adopsi lebih tinggi di wilayah perkotaan, didukung oleh infrastruktur digital yang memadai dan literasi teknologi yang lebih baik. Sebaliknya, masyarakat pedesaan masih menghadapi kendala seperti keterbatasan akses internet, rendahnya pemahaman terhadap teknologi, serta kekhawatiran dalam melakukan transaksi digital. Meski UPT PPD Mojokerto telah melakukan sosialisasi melalui Bumdes, kegiatan ini belum menjangkau seluruh desa secara merata. Faktor keterbatasan anggaran dan jarak menjadi alasan utama tidak meratanya sosialisasi ke wilayah yang lebih jauh dari pusat kota. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip pemerataan belum sepenuhnya diterapkan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelibatan komunitas lokal, pelatihan berbasis kebutuhan masyarakat desa, serta penguatan dukungan dari pemerintah daerah agar layanan E-Samsat benar-benar dapat diakses secara adil oleh seluruh masyarakat Mojokerto, termasuk kelompok rentan.

6. Ketetapan

Ketepatan merupakan indikator penting dalam evaluasi kebijakan publik, yang mengukur sejauh mana kebijakan tersebut merupakan pilihan yang layak dan memberikan manfaat optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Nugroho (2003), evaluasi kebijakan juga bertujuan menilai kepatuhan pelaksana terhadap standar prosedur serta relevansi kebijakan terhadap konteks permasalahan. Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai salah satu prinsip utama pelayanan. Dengan hasil penelitian yaitu implementasi E-Samsat di UPT PPD Mojokerto dinilai tepat sasaran oleh sebagian besar wajib pajak, khususnya bagi yang memiliki kesibukan. Layanan ini mampu mengurangi antrean, mempersingkat waktu, dan memberikan kemudahan pembayaran menjelang jatuh tempo. E-Samsat dipandang sebagai inovasi dan sesuai dengan era modern saat ini.

Namun, masih terdapat tantangan yang memengaruhi ketepatan program. Beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan, serta keharusan menyelesaikan proses administratif secara langsung di kantor, menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya terintegrasi. Selain itu, kurangnya pemahaman teknis pada sebagian masyarakat menghambat optimalisasi manfaat layanan. Dengan demikian, meskipun E-Samsat merupakan solusi yang relevan, diperlukan peningkatan dalam hal sosialisasi,

perbaikan teknis, dan integrasi sistem. Hal ini penting agar layanan dapat memberikan manfaat maksimal secara merata dan benar-benar menjadi pilihan yang tepat bagi seluruh wajib pajak di Mojokerto.

Pelaksanaan layanan E-Samsat di UPT PPD Mojokerto menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas implementasi. Pertama, keterbatasan infrastruktur digital di wilayah pedesaan menjadi tantangan utama. Daerah seperti Kemlagi dan Jetis mengalami akses internet yang buruk, sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara daring. Hal ini menunjukkan belum meratanya kesiapan teknologi yang diperlukan untuk mendukung kebijakan publik berbasis digital. Kedua, rendahnya partisipasi aktif masyarakat juga menjadi kendala signifikan. Meskipun manfaat E-Samsat sudah diperkenalkan, sebagian masyarakat masih memilih metode manual karena dianggap lebih aman dan familiar. Kebiasaan lama dan rendahnya literasi digital turut memperlambat adopsi teknologi ini. Ketiga, sosialisasi yang belum merata dan terbatasnya sarana penunjang turut memperparah kondisi. Masyarakat di wilayah terpencil banyak yang belum menerima informasi memadai mengenai layanan E-Samsat. Selain itu, minimnya fasilitas pendukung seperti jaringan internet, ruang tunggu, dan perangkat pelayanan berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, perbaikan infrastruktur digital, serta penyediaan sarana yang mendukung untuk memastikan keberhasilan implementasi E-Samsat secara menyeluruh dan adil.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian Hasil evaluasi terhadap implementasi layanan E-Samsat di UPT PPD Mojokerto menunjukkan bahwa meskipun beberapa indikator seperti efektivitas dan efisiensi telah berjalan cukup baik, secara keseluruhan dapat dikatakan belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari masih rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap infrastruktur dan mobile banking, serta minimnya sosialisasi yang belum merata ke seluruh wilayah Mojokerto. Evaluasi berdasarkan enam indikator William N. Dunn menunjukkan bahwa aspek kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan masih menghadapi berbagai kendala teknis maupun sosial.

Adapun kendala yang menjadi hambatan keberhasilan layanan E-Samsat di Kabupaten Mojokerto meliputi keterbatasan infrastruktur digital di wilayah pedesaan, rendahnya partisipasi aktif masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dan sarana pendukung dari pihak penyelenggara. Keterbatasan akses internet dan jaringan yang tidak stabil menyebabkan masyarakat di wilayah rural kesulitan untuk mengakses layanan digital secara

optimal. Rendahnya literasi digital dan keengganan untuk beralih dari sistem manual ke sistem daring turut memperlambat proses adopsi teknologi. Sementara itu, minimnya sosialisasi yang dilakukan secara menyeluruh, serta kurangnya sarana seperti tempat pelayanan yang nyaman, perangkat pendukung, dan akses informasi yang memadai semakin memperlebar kesenjangan digital antara masyarakat perkotaan dan pedesaan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, adapun saran dari penulis yaitu:

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

Daftar Pustaka

- AG Subarsono, 2012. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi, Pustaka Pelajar*, Yogyakarta
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Fauzan, A. 2024. *Model Implementasi Kebijakan Publik. Journal Of Social Science Research Vol. 4*, 5-24.
- Fahlefi, Z., Mahasiswa, A., Magister, P., Administrasi, I., & Mulawarman, F. U. (2007). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)* Zul Fahlefi.
- Adrian Sutedi. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Sinar Grafika: Jakarta
- Budi, Winarno. (2002). *Kebijakan Publik, Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo, 2002,hal. 14 - 15
- Dunn,William N. (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah mada. University Press.Yogyakarta.
- Dari, Y. W., Muchsin, S., & Khoiron, K. (2020). *Evaluasi Kebijakan Kesejahteraan Sosial (Studi Program Keluarga Harapan Kelurahan Merjosari Kota Malang)*. *Respon Publik*, 14(1), 68-71.
- Dewi, L., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kota Probolinggo. *Respon Publik*, 18(3), 1–8.
- Dwimawanti, I. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik.
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis), 1(1).
- Edi Suharto, 2012, *Analisis Kebijakan Publik : Panduan Praktis Mengkaji masalah dan Kebijakan Sosial*, Bandung : Alfabeta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*.Yogyakarta: Gavamedia.
- Dilapanga, A. R., & Rantung, M. I. R. 2022. *Monitoring & Evaluasi Kebijakan Publik (1st ed.)*. Deepublish Digital: Yogyakarta.
- Ekowati, M. R. L. 2009. *Perencanaan Implementasi & Evaluasi Kebijakan atau Program (Suatu Kajian Teoritis Dan Praktis)* Cetakan 4. Pustaka Cakra: Surakarta.
- Engkus, H. 2022. *Kebijakan Publik (Konsep, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi serta Perubahan)*. PT Kimshafi Alung Cipta: Bekasi.
- Ferdina, Ali, Dan Yusri Munaf. — *Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru*.
- Farah, S. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*, 1-9.
- Selatan”.
- Firmansyah, R., & Sumanto, A. 2021. *Evaluasi Penerapan Pajak Daerah Online Menggunakan Aplikasi E-PAD Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Kabupaten Banyuwangi Tahun 2020*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(7), 686-696.
- Haris, M. 2023. *Evaluasi Digitalisasi Perpajakan Studi Kasus Di KPP Pratama*

- Magelang. Universitas Islam Indonesia, 1-93.
- Indrayani, E. 2020. *E-government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government)*. Cetakan 1. LPP Balai Insan Cendekia: Sumatera Barat.
- Inpres. 2003. *Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*, 1-21.
- Islamy, M. I. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Jatmiko, A. N. 2006. *Pengaruh Sikap Wajib Pajak Pada Pelaksanaan Sanksi Denda, Pelayanan Fiskus dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Karim, Budianto, Kusmanto, Iwan, Syaiful, Deci, Marnis, Musthafa, Rahmadani, & Ibnu. 2020. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yayasan Labuhanbatu Berbagi Gemilang: Sumatera Utara.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Komala, K. C. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan*. Universitas Brawijaya.
- Mahpudin, M. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik: Pengalaman dari Kota Cilegon, Indonesia*. Journal Matra Pembaruan, 6(2), 107-117.
- Mardiah, M., & Syarifudin, S. 2019. *Model-Model Evaluasi Pendidikan*. Mitra Ash-Shibyan: Jurnal Pendidikan dan Konseling, 2(1), 38-50.
- Marviyah, S. 2023. *Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. CV Mitra Ilmu: Probolinggo.
- Maulana, D., & Nugroho, A. 2019. *Kebijakan Publik: Cara Mudah Memahami Kebijakan Publik*. CV Aa. Rizky: Banten.
- Miles, B., Huberman, M & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE.
- Moenir, H. A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edisi 1. Bumi Aksara: Jakarta.
- Muadi, S., MH, I., & Sofwani, A. 2016. *Konsep dan Kajian Teori Perumusan Kebijakan Publik*. JRP (Jurnal Review Politik), 6(2), 195-224.
- Nugroho, R. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. 2018. *E-government Strategy Of Surabaya City Government Through E-Rt/Rw To Improve The Quality Of Public Service*. Journal of Physics: Conference Series, 953(1).
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan, B. 2017. *Analisis Kebijakan Publik*. Unesa University Press: Surabaya.
- Prabawati, L. P., Fajri, I. N., & Septiana, F. D. 2020. *Penerapan E-government Melalui Simpenda di BKD (Badan Keuangan Daerah) Kota Batu*. Jurnal Prosiding Simposium Nasional, 897-917.
- Rama, A., Ambiyar, A., Rizal, F., Jalinus, N., Waskito, W., & Wulansari, R. E. 2023. *Konsep Model Evaluasi Context, Input, Process dan Product (CIPP) di Sekolah Menengah Kejuruan*. JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia), 8(1), 82.
- Ramdani, A. 2018. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya*. Sawala: Jurnal Administrasi Negara, 6(1), 23-30.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction* (3rd ed.). PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta Selatan.
- Rantung, M. I. R. 2024. *Evaluasi Kebijakan Publik (Konsep dan Model)*. Tahta Media Group: Sukoharjo.
- Rizgia Alfiana. 2022. *Evaluasi Kebijakan E-Filing Dalam Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Surabaya Mulyorejo*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Rohma, S. Z. A., Nusanto, B., Angin, R., & Adawiyah, P. R. 2024. *Pengarin Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online) Terhadap Kemudahan Pembayaran dan Kepuasan Pengguna Layanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember*. Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial, 3(11).
- Sadhana, K. 2011. *Realitas Kebijakan Publik*. Universitas Negeri Malang (UM Press).
- Saragih, Arfah Habibih, dkk. "Implementasi Elektronik SAMSAt Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (studi pada Provinsi Bali)".
- Santosa, P. 2017. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Good Governance*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Saputro, H. N. 2023. *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sawir, M. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. CV Budi Utama: Yogyakarta.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. 2021. *Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas" (Jemput*

- Online Single Submission Bersama Instansi Terkait dan Malam Hari Bisa) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar.* Jurnal Publika, 63-76.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Teresia, A. 2018. *Evaluasi Penggunaan Aplikasi Perpajakan Berbasis Elektronik Di Kantor Konsultan Pajak Heri Sutrisno.* Universitas Katolik Soegijapranata.
- Wahyudi, A. 2023. *Inovasi SPT Melalui Aplikasi E-Filling Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kabupaten Maros.* Jurnal Ekonomi Islam. Vol. 8,1-149.
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. 2023. *Konsep Umum Evaluasi Kebijakan.* Jurnal Ilmu Manajemen dan Pendidikan, 3, 25-32.
- Masono, H., Qurniawati, D. R., Sitorus, H., & Fajar sia *Dalam Peningkatan inovasi pelayanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan* (Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000). JPSI (Journal of Public Sector Innovations), 2(2), 44.
- Wibawa, S. 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik.* Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Widodo, J. 2001. *Good Governance: Telah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah* (Edisi 1). Insan Cendekia: Surabaya.
- Winarno, B. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik.* Media Pressindo: Yogyakarta.
- Wirawan, V. 2020. *Penerapan E-government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia.* Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan, 1(1), 1-16.
- Bommert, B. (2010). *Collaborative Innovation in the Public Sector.* International Public Management Review, 11(1), 15-33.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews.* Government Information Quarterly, 36(4), 101385.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations (5th ed.).* New York: Free Press.
- West, D. M., & Lu, J. (2009). *Comparing Technology Innovation in the Private and Public Sectors.* Brookings Institution.
- Peraturan Perundang-Undangan:**
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UU RI. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Pasal 386 Tahun 2014.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 62 Tahun 2020 tentang Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Elektronik.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. (2024). Laporan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan.
- Website:**
- Kominfo. (2021). *Transformasi Digital untuk Layanan Publik yang Lebih Baik.*
- Kementerian PANRB. (2020). *Pedoman Evaluasi Efisiensi Pelayanan Publik Berbasis Digital.* Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Bapenda Provinsi Jawa Timur. (2024). *Profil Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Mojokerto.* Diakses dari: <https://bapenda.jatimprov.go.id>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Mojokerto. (2024). *Kabupaten Mojokerto Dalam Angka 2024.* Mojokerto: BPS. Diakses dari: <https://mojokertokab.bps.go.id>
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2023). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Bapenda Provinsi Jawa Timur Tahun 2023.* Surabaya: Bapenda Jatim.
- UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPD) Mojokerto. (2024). *Rekapitulasi Objek Pajak Berdasarkan Jenis Layanan 2020–2024.*
- UPT PPD Mojokerto. (2024). *Data Rekapitulasi Pengguna Layanan E-Samsat Kabupaten Mojokerto Tahun 2020–2024.* Mojokerto: Internal Report.