

TANTANGAN DAN PELUANG DIGITALISASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN MELALUI KIOSK SAMSAT DI KOTA SUKABUMI

Nafisah Alwi Puteri ¹, Rinaldi ², Venita Sofiani ³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Sukabumi

nafisahalwiputeri@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this community service activity is to introduce a digital innovation for vehicle tax payment, namely the SAMSAT Kiosk, to the public. This activity employs a qualitative approach using a case study method, as it is considered appropriate for exploring social realities, perceptions, and dynamics in a contextual and holistic manner. The implementation method involves direct engagement with the community, particularly through education and assistance related to the use of the SAMSAT Kiosk. The activity is conducted at the Public Service Mall (Mal Pelayanan Publik) in Sukabumi City, which serves as a strategic location that integrates various public services. The results of this community service reveal several challenges and opportunities in introducing and promoting the use of the SAMSAT Kiosk. Despite some obstacles, the presence of the SAMSAT Kiosk has proven to be helpful for the public, especially taxpayers, by providing a more accessible and efficient means of paying vehicle taxes.

Keywords: SAMSAT Kiosk, Digital Innovation, Community Service

ABSTRAK

Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memperkenalkan produk digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu Kiosk SAMSAT, kepada masyarakat. Kegiatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus, karena pendekatan tersebut dinilai tepat untuk menggali realitas sosial, persepsi, serta dinamika yang terjadi di lapangan secara kontekstual dan holistik. Metode pelaksanaan dilakukan melalui pengabdian langsung kepada masyarakat, khususnya dalam memberikan edukasi dan pendampingan terkait penggunaan Kiosk SAMSAT. Kegiatan ini dilaksanakan di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi sebagai lokasi strategis yang mewadahi pelayanan publik secara terintegrasi. Hasil dari kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa terdapat berbagai tantangan dan peluang dalam proses pengenalan serta penggunaan Kiosk SAMSAT. Meskipun terdapat kendala, keberadaan Kiosk SAMSAT terbukti dapat membantu masyarakat, khususnya wajib pajak, dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan lebih mudah dan efisien.

Kata Kunci: Kios SAMSAT, Inovasi Digital, Pengabdian kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Mewujudkan pembangunan yang merata dan berkelanjutan merupakan salah satu peran penting yang dimiliki Pemerintah daerah. Pemerintah daerah memerlukan kemandirian fiskal untuk menjalankan fungsinya, salah satunya melalui optimalisasi PAD (Pendapatan Asli Daerah). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 pasal 1 ayat 18 tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah, PAD adalah pendapatan yang diperoleh daerah yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai peraturan perundang-undangan. Sumber pendapatan asli daerah berasal dari retribusi daerah, hasil pengelola kekayaan daerah yang dipisahkan, pajak daerah, dan PAD lain-lain yang sah. Hal ini bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk menggali pendanaan dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagai perwujudan asas desentralisasi (Hanifah, Nurmilah, and Tanjung 2023).

Salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan daerah dengan memaksimalkan penerimaan pajak, salah satunya adalah PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Pajak kendaraan merupakan objek pajak yang secara kontinyu memberikan kontribusi terhadap penerimaan daerah. Selama masyarakat memanfaatkan kendaraan bermotor sebagai sarana transportasi, maka potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor terus akan mengalir dan menjadi andalan penerimaan PAD (Rindiyan and Faisol 2023).

Sebagai andalan dalam penerimaan PAD seharusnya prosedur pembayaran PKB tidak menyulitkan wajib pajak. (Putri, Sofiani, and Tanjung 2024). Pihak instansi yang menangani masalah pembayaran PKB dan BBNKB (Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) adalah Bapenda (Badan Pengelola Pendapatan Daerah) Provinsi Jawa Barat melalui kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) (Maulana and Septiani 2022). Salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan yaitu SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung (Sauli and Oktariyanda 2021).

SAMSAT dengan sistem manual sering kali menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan, karena layanan yang diberikan seringkali mengalami keterlambatan. Hal ini disebabkan karena adanya antrian panjang yang seringkali membuat wajib pajak harus menunggu lama sebelum mendapatkan layanan. Pelayanan yang tidak efisien juga menjadi masalah utama. Kurangnya koordinasi antarunit layanan dan proses administrasi yang rumit seringkali memperlambat proses pembayaran pajak. Keberadaan calo juga menjadi salah satu hambatan besar dalam proses pembayaran pajak di SAMSAT dengan sistem manual. Mereka menawarkan jasa untuk mempercepat proses pembayaran dengan imbalan uang tambahan, yang pada akhirnya merusak integritas sistem perpajakan serta merugikan wajib pajak. Oleh karena itu, reformasi dan inovasi layanan di SAMSAT menjadi sangat penting untuk meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Management 2024).

Dalam hal ini, reformasi perpajakan daerah dapat dikatakan berhasil jika memenuhi ketiga indikator tersebut, bersih dari korupsi, mampu menciptakan prosedur perpajakan yang efektif dan efisien sehingga memudahkan para wajib pajak dalam membayar pajak, dan adanya peningkatan signifikan pada kualitas pelayanan kepada publik yang diberikan oleh pemerintah daerah (Saragih, Susilawati, and Hendrawan 2018). Dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik Samsat membuat beberapa inovasi (Ratna Sari 2015). Salah satu inovasi yang dilakukan oleh SAMSAT demi mencapai kepuasan masyarakat dan

meningkatkan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri adalah dengan menggunakan mesin KIOSK SAMSAT dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (Ilham and Tua 2016). KIOSK SAMSAT merupakan transformasi digital layanan samsat dari manual menuju ke *digitalized* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi digital yang memungkinkan proses pembayaran pajak tahunan dapat diselesaikan tak lebih dari lima menit. Teknologi ini menghadirkan kemudahan bagi wajib pajak dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pembayaran, dari antrian panjang menjadi proses yang cepat dan efisien.

METODE DAN STRATEGI

Metode yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengungkap realitas sosial, persepsi, dan dinamika yang terjadi di lapangan secara kontekstual dan holistik. Proses pengumpulan data melalui (1) Melakukan pelayanan langsung kepada wajib pajak dalam penggunaan Kiosk SAMSAT di Mal Pelayanan Publik; (MPP) Kota Sukabumi (2) Wawancara dengan 7 orang informan secara natural dan tidak terstruktur; dan (3) dokumentasi berupa informasi terkait dengan implementasi penggunaan Kiosk SAMSAT.

Data dianalisis secara deskriptif kualitatif menggunakan model interaktif Miles & Huberman (2014), yaitu dengan cara (1) menyaring informasi penting dari hasil wawancara dan observasi; (2) menyusun data dalam bentuk narasi, tabel tematik, atau kutipan untuk memudahkan interpretasi; dan (3) menyusun temuan dan interpretasi terhadap pola yang muncul dalam data. Untuk menjaga validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan dan mengkonfirmasi data dari berbagai sumber dan metode (wawancara, observasi, dan dokumentasi).

Program Unggulan

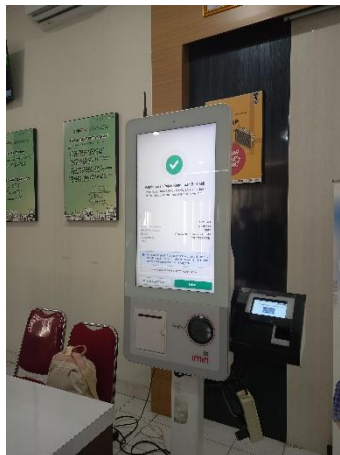
Kegiatan ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Sehingga masyarakat tidak perlu mengantri di SAMSAT INDUK dan dapat secara mandiri melakukan pembayaran pajak tahunan menggunakan KIOSK SAKTI yang terletak di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mesin KIOSK SAMSAT merupakan alat Dalam penggunaan ditujukan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak tahunan. Kiosk Samsat juga merupakan alat yang hadir sebagai upaya pemerintah untuk peralihan sistem pembayaran pajak dari manual menjadi digital. Penggunaan Kiosk SAMSAT ini cukup mudah, Wajib Pajak yang hendak melakukan pembayaran pajak melalui Kiosk Samsat bisa datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi, setelah itu menghampiri petugas SAMSAT lalu menyerahkan KTP asli milik sendiri, setelah itu mesin akan melakukan pemindaian data kepemilikan kendaraan yang terdaftar dalam KTP wajib Pajak, melakukan validasi menggunakan fingerprint, lalu melakukan pembayaran melalui *virtual account* atau *qris*. Setelah pembayaran berhasil, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) akan di kirim melalui *Whatsapp* dalam bentuk softfile atau *e-TBPKP*



Gambar 1: Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi



Gambar 2: Mesin Kiosk Samsat



Gambar 3: Pengenalan Kiosk Samsat Ke Wajib Pajak

Dalam menerapkan digitalisasi pembayar pajak KIOSK SAMSAT ini tentu saja terdapat banyak tantangan dan peluang dalam pelaksanaannya. Berikut penulis menguraikan tantangan dan peluang sebagai hasil dari wawancara yang telah dilakukan saat melakukan pengabdian penggunaan KIOK SAMSAT di Mal Pelayanan Publik Kota Sukabumi.

Tantangan

Sebagian wajib pajak yang berusia lanjut, kurang akrab dengan teknologi merasa kesulitan untuk melakukan pembayaran melalui *virtual account* ataupun *gris*. Sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan pembayaran pajak tahunan di Samsat Keliling, Samsat Gendong, ataupun lebih memilih untuk mengantri di Samsat Induk Kota Sukabumi. Meskipun bisa dibantu oleh petugas pelayanan dalam melakukan pembayaran sebagian besar tetap tidak bisa melakukan pembayaran karena tidak memiliki *M-Banking*. Selain permasalahan pembayaran Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) berbentuk *softfile* membuat wajib pajak tidak ingin melakukan pembayaran di KIOSK SAMSAT yang ada di MPP karena tidak adanya mesin penunjang untuk melakukan *Print Out* dokumen.

Sebagaimana pernyataan Bapak DAD:

“Saya tidak memiliki M-Banking, jikapun saya memiliki M-Banking atau meminta anak saya untuk bayar agar bisa membayar pajaknya cepat saya tetap tidak mau. Saya mau bukti pembayarannya berbentuk kertas, namanya juga udah umur segini suka lupa dimana menyimpan data-data seperti itu di handphone, jika bentuknya kertas seperti biasanya bisa saya simpan di dompet.”

Bapak DAD merupakan wajib pajak Berusia 55 tahun, Bapak DAD pernah melakukan pembayaran PKB tahunan di MPP menggunakan sistem manual. Selain pernyataan dari Bapak DAD terdapat pernyataan dari Ibu JN, Berusia 43 tahun yang berhasil melakukan pembayaran menggunakan KIOSK SAMSAT.

“Saya kerja di luar kota, sekalian kesini untuk bayar pajak karena kendaraan saya masih Kota Sukabumi. Saya biasa bayar disini menggunakan sistem manual dengan petugas dari SAMSAT juga di MPP karena kalo di SAMSAT INDUK harus mengantri. Sebenarnya saya gak masalah kalo bayarnya online, tapi seharusnya buktinya bisa dicetak disini dan STNK-nya juga bisa di cap disini. Jika seperti ini kan kita sebagai wajib pajak yang awalnya ingin mudah dan cepat jadi capek dua kali karena harus ke SAMSAT INDUK hanya untuk meminta cap untuk di STNK. Jika seperti ini bukankah lebih baik melakukan pembaruan langsung di SAMSAT INDUK, seharusnya di KIOSK INI bisa cetak TBPKP juga, sehingga lebih mempermudah wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak.”

Meskipun ibu JN bersedia melakukan pembayaran di KIOSK SAMSAT untuk pembayaran PKB tahun ini karena lebih cepat untuk proses, ibu JN menyarankan agar bisa benar-benar selesai melakukan administrasi pembayaran di KIOSK SAMSAT.

Selain permasalahan dalam proses pembayaran dan percetakan, gangguan teknis juga menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menyebabkan proses pembayaran gagal, sehingga wajib pajak harus mencari alternatif lain untuk melakukan pembayaran PKB, hal ini juga menurunkan kepercayaan wajib pajak. Seperti pernyataan dari Bapak FT, berikut pernyataannya:

“Saya gak masalah dengan pembayaran online, gak dicetak juga gak masalah yang terpenting saya sudah masalah. Tapi saya tidak tau mangapa sidik jadi saya tidak terbaca, menggunakan virtur wajah dengan camera yang tidak memadai, mambuat saya tetap tidak bisa melakukan pembayaran di KIOSK SAMSAT.”

Kapasitas mesin yang terbatas juga menjadi tantangan lain, KIOSK SAMSAT saat ini hanya melayani pembayaran pajak tahunan dan blokir kendaraan pribadi, belum bisa melayani pajak lima tahunan atau balik nama. Keterbatasan ini membuat sebagian wajib pajak tetap harus menggunakan jalur manual atau menggunakan E-SAMSAT. Seperti pernyataan dari salah satu wajib pajak Bapak RB, berikut pernyataannya:

“Jika KIOSK SAMSAT hanya untuk melakukan pembayaran PKB tahunan fungsinya sama dengan E-SAMSAT, Bukannya lebih baik menggunakan E-SAMSAT saja? Perbedaannya hanya KIOSK SAMSAT ini berbentuk mesin dan TBPKP-nya dikirim melalui email ataupun whatsapp. Seharusnya KIOSK SAMSAT ini memiliki fitur-fitur lain yang lebih dapat membantu wajib pajak.”

Pemerintah Indonesia harus serius dalam membangun pertumbuhan sumber daya manusia (SDM) guna menghadapi tantangan dan peluang transformasi digital. Dalam hal ini, Indonesia memiliki sumber daya manusia yang belum mencapai target atau sangat rendah. Sedangkan, dalam transformasi digital ini sumber daya manusia sangat dibutuhkan guna menghadapi peluang dan tantangan yang ada. Dalam hal ini, terdapat banyak macam cara guna meningkatkan sumber daya manusia di Indonesia seperti adanya pelatihan dan bimbingan dari ahli digital, adanya ketersediaan fasilitas yang memadai, dan perlu adanya evaluasi. Dengan begitu, sumber daya manusia dapat berkembang dan siap menghadapi digitalisasi yang terjadi di Indonesia (Zahiroh 2022).

Peluang

Tentunya dalam implementasinya tak hanya tantangan yang dihadapi, tapi kami juga dapat melihat berbagai peluang dari hadirnya Kiosk Samsat ini. Diantaranya, Wajib pajak yang berhasil melakukan pembayaran di KIOSK SAMSAT merasa terbantu dengan diadakannya KIOSK SAMSAT karena mempercepat proses pembayaran.

Sebagaimana pernyataan dari EM:

“Sangat membantu, KIOSK SAMSAT ini membuat pembayaran PKB lebih cepat dari pada harus mengantri di SAMSAT INDUK.”

Selain proses yang cepat bukti pembayaran yang berbentuk digital juga membuat wajib pajak tidak cemas apabila TBPKP tertinggal ataupun hilang. Seperti pernyataan dari ibu LK:

“Jika berbentuk digital seperti ini saya tidak cemas jika lupa menyimpan ataupun hilang karena berbentuk digital dan bisa meminta dikirim ulang TBPKP-nya di KIOSK SAMSAT.”

Tidak hanya itu, persyaratan yang mudah juga membuat wajib pajak bersedia untuk menggunakan KIOSK SAMSAT, seperti Ibu S yang hampir terlambat melakukan pembayaran PKB tahunan. STNK atas nama Ibu S namun kendaraan dan STNK ada di anaknya yang sedang bekerja di luar kota. Berikut pernyataan Ibu S:

“Persyaratannya mudah, hanya KTP dan saya sebagai pemilih STNK yang harus hadir karena KIOSK SAMSAT ini membutuhkan sidik jari. Jadi walaupun STNK-nya tidak ada di saya tapi di anak saya, saya tetap bisa melakukan pembayaran PKB tepat waktu.”

Tahapan Evaluasi dan Monitoring

Reformasi perpajakan mencakup perumusan kebijakan dalam bentuk peraturan dan pelaksanaan dari peraturan yang diarahkan untuk menghasilkan penerimaan pajak yang berkesinambungan. Berdasarkan Ott (2001) dalam Nasucha (2004) dua tugas utama reformasi perpajakan adalah mencapai efektivitas yang tinggi dan efisiensi yang seoptimal mungkin. Efektif dalam arti pemerintah daerah mampu menciptakan tingkat kepatuhan yang tinggi bagi para wajib pajak dan efisien berarti pemerintah daerah dapat mencapai biaya administrasi per unit penerimaan pajak sehemat mungkin (Saragih et al. 2018).

Dari pernyataan mengenai reformasi perpajakan tersebut, peneliti melakukan perbandingan melalui wajib pajak mengenai KIOSK SAMSAT yang merupakan reformasi metode pembayaran perpajakan dari manual menjadi digital. Selain dari sisi wajib pajak. Peneliti mengkonfirmasi terkait implementasi penggunaan KIOSK SAMSAT, kepada Ibu N selaku petugas SAMSAT Kota Sukabumi. Berikut pernyataannya :

“KIOSK SAMSAT di Kota Sukabumi hadir untuk mengimbangi SAMSAT Digital mandiri di SAMSAT Leuwi Panjang.”

Dari pernyataan tersebut, peneliti melakukan perbandingan dengan hasil penelitian terdahulu mengenai SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru di SAMSAT Leuwi Panjang Kota Bandung dengan membandingkan kondisi pelayanan dengan KIOSK SAMSAT di Kota Sukabumi melalui pernyataan Ibu N dan wajib pajak. Berikut perbandingannya:

1. Peluang digitalisasi dalam implementasi pelayanan
Kelebihan dari SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru di SAMSAT Leuwi Panjang Kota Bandung dengan KIOSK SAMSAT di Kota Sukabumi, yaitu dapat mengurangi waktu antrean, menciptakan pengalaman yang lebih nyaman dan efisien bagi wajib pajak. Selain untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan di KIOSK SAMSAT ini juga bisa melakukan pemblokiran kendaraan pribadi wajib pajak dan mengecek jumlah PKB yang harus dibayarkan wajib pajak hanya dengan menggunakan plat nomor.
2. Tantangan dalam implementasi inovasi pelayanan
Ketidakmampuan sebagian wajib pajak untuk mengakses atau memahami teknologi ini, serta risiko gangguan teknis, sama-sama menjadi penghalang ataupun tantangan dari digitalisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor baik di SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru di SAMSAT Leuwi Panjang Kota Bandung maupun KIOSK SAMSAT di Kota Sukabumi. Selain pemahaman teknologi wajib pajak, fitur kamera yang tersedia dalam mesin KIOSK SAMSAT yang seharusnya digunakan untuk melakukan pembayaran dan pemblokiran kendaraan kurang mumpuni, sehingga sulit digunakan dan mengambat proses pembayaran dan pemblokiran.
3. Upaya untuk meningkatkan sosialisasi dan implementasi layanan
Dari penelitian SAMSAT Digital Mandiri & Drive Thru di SAMSAT Leuwi Panjang Kota Bandung kedua layanan tersebut telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan minat dan kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial, interaksi langsung, dan promosi langsung telah dilakukan (Management 2024). Hanya saja hal tersebut belum dilakukan di Kota Sukabumi, sebagaimana pernyataan dari Ibu N:
“KIOSK SAMSAT di Kota Sukabumi sudah diterapkan sejak bulan Juni 2024, tapi memang sosialisasi kemasyarakat kurang karena sedang banyak program.”

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan Hasil dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah penerapan KIOSK SAMSAT Kota Sukabumi sebagai penerapan digitalisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang ada di MPP Kota Sukabumi bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun, dalam prosesnya penggunaan mesin KIOSK SAMSAT ini masih banyak mengalami hambatan. Selain itu, masyarakat masih belum siap dengan penggunaan teknologi seperti mesin KIOSK SAMSAT karena Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) yang berbentuk digital yang dikirim melalui email atau whatsapp sedangkan dilapangan bentuk fisik TBPKP masih diperlukan sebagai bukti telah benar-benar melakukan pembayaran pajak. Diharapkan untuk kedepannya saat masyarakat sudah siap dengan digitalisasi dan proses pembayaran dan administrasi KIOSK SAMSAT ini menjadi lebih mudah.

DAFTAR RUJUKAN

- Hanifah, Neli, Risma Nurmilah, and Hendra Tanjung. 2023. "Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Bbnkb), Dan Pajak Air Permukaan (Pap) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Di Uptd Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (Pppdw) Kota Sukabumi." *Akuntoteknologi* 15(2):48–60. doi: 10.31253/aktek.v15i2.2247.
- Ilham, Ilham, and Harapan Tua. 2016. "Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi." *Jom Fisip* 3(2):1–20.
- Management, Jurnal Mirai. 2024. "Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor." 9(3):89–107.
- Maulana, Muhammad Dian, and Dwi Septiani. 2022. "Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor." *Jurnal Akuntansi* 14(2):231–46.
- Putri, R. D., V. Sofiani, and H. Tanjung. 2024. "Pengaruh E-Samsat Dan Samkel Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Sukabumi: Studi Kasus Pada UPTD Pusat Pengelolaan Pendapatan" *Akuntansi* 45.
- Ratna Sari, Prasetyo Isbandono. 2015. "Siklus Pengembangan Inovasi Pada Anjungan Transaksi Mesin SAMSAT Jawa Timur (ATM SAMSAT JATIM) Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Rindiyan, Rina, and Moh. Faisol. 2023. "E-Samsat: Sarana Untuk Membantu Dan Memudahkan Wajib Pajak Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor." *RISTANSI: Riset Akuntansi* 4(1):1–15. doi: 10.32815/ristansi.v4i1.1676.
- Saragih, Arfah Habib, Neni Susilawati, and Adang Hendrawan. 2018. "REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK: STUDI PADA PENERAPAN KEBIJAKAN ELECTRONIC SAMSAT (E-SAMSAT) DI PROVINSI DKI JAKARTA Arfah Habib Saragih 1 , Neni Susilawati 2 , Adang Hendrawan 3." *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik* 7(2):12–24.
- Sauli, Shifani Fitri, and Trena Aktiva Oktariyanda. 2021. "Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Masyarakat) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gresik." *Publika* 185–200. doi: 10.26740/publika.v9n2.p185-200.
- Zahiroh, Mun Yah. 2022. "Peluang Dan Tantangan Transformasi Digital UMKM Di Indonesia Pasca Pandemi COVID-19." *Journal of Economics and Social Sciences (JESS)* 1(2):124–33. doi: 10.59525/jess.v1i2.150.