



Evaluasi Program Mobil Keliling dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Surabaya Utara

Diaz Putra Prakoso^{1*}, Supri Hartono², M Kendry³

^{1,2,3} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Alamat: Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur

Korespondensi penulis: diazputraprakosoprakoso@gmail.com

Abstract. *This study evaluates the Mobile Samsat Car Program in North Surabaya using the CIPP (Context, Input, Process, Product) model to assess the program's effectiveness in improving motor vehicle tax services. A qualitative method was applied, involving observation, interviews, and documentation analyzed descriptively. The context evaluation revealed that the program emerged due to the rising number of vehicles and limited public access to the main Samsat office. The input analysis showed limitations in human resources, operational vehicles, and service facilities, which hinder the delivery of inclusive public services. In the process aspect, the program showed commendable efforts in reaching the public, but coordination issues among agencies and lack of public outreach led to low participation. Regarding the product, the program has yet to significantly enhance taxpayer awareness and compliance. Overall, the CIPP evaluation indicates that while the Mobile Samsat Car Program is a relevant innovation responding to public needs, it still faces several implementation and outcome challenges. To optimize its impact, improvements are needed in resource availability, service processes, and public education strategies. With continuous development guided by evaluation findings, the program holds strong potential to offer effective, accessible, and efficient tax services across all social levels in Surabaya.*

Keywords: *Evaluation, Public Services, Samsat*

Abstrak. Penelitian ini mengevaluasi Program Mobil Samsat Keliling di Surabaya Utara dengan menggunakan model CIPP (Context, Input, Process, Product) untuk menilai efektivitas program dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis secara deskriptif. Evaluasi konteks menunjukkan bahwa program ini muncul karena jumlah kendaraan yang semakin banyak dan terbatasnya akses masyarakat ke kantor pusat Samsat. Analisis input menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia, kendaraan operasional, dan fasilitas pelayanan yang menghambat terwujudnya pelayanan publik yang inklusif. Pada aspek proses, program ini menunjukkan upaya yang baik dalam menjangkau masyarakat, namun masih terdapat kendala koordinasi antar instansi dan kurangnya sosialisasi sehingga menyebabkan rendahnya partisipasi masyarakat. Pada aspek produk, program ini belum mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak secara signifikan. Secara keseluruhan, evaluasi CIPP menunjukkan bahwa meskipun Program Mobil Samsat Keliling merupakan inovasi yang relevan dan menjawab kebutuhan masyarakat, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam implementasi dan outcome. Untuk mengoptimalkan dampaknya, diperlukan perbaikan dalam hal ketersediaan sumber daya, proses pelayanan, dan strategi edukasi masyarakat. Dengan pengembangan berkelanjutan yang dipandu oleh temuan evaluasi, program ini memiliki potensi kuat untuk menawarkan layanan pajak yang efektif, mudah diakses, dan efisien di semua lapisan sosial di Surabaya.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Samsat

1. LATAR BELAKANG

Wajib pajak merupakan kontribusi yang diwajibkan kepada negara oleh individu maupun badan usaha, bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa imbalan langsung, dan dimanfaatkan untuk kepentingan negara demi kemakmuran rakyat secara menyeluruh (Undang-Undang No. 16 Tahun 2009). Sedangkan menurut (Suandy, 2003) Pajak adalah iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh pemerintah

berdasarkan norma hukum untuk membiayai produksi barang dan jasa kolektif dalam rangka mencapai kesejahteraan umum. Pajak memainkan peran penting sebagai sumber utama penerimaan dalam negeri. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 (Ellitan, 2009a) ditegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilandasi oleh prinsip-prinsip yang berpihak pada kepentingan umum. Prinsip-prinsip tersebut mencakup kepastian hukum, kesetaraan hak, keseimbangan antara hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi masyarakat, perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, pemberian perlakuan khusus kepada kelompok rentan, serta ketepatan waktu, kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan layanan. Tujuan dari regulasi ini adalah menciptakan batasan dan hubungan yang jelas antara hak, kewajiban, tanggung jawab, serta kewenangan seluruh pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu, undang-undang ini juga mendorong terbentuknya sistem pelayanan publik yang layak dan berintegritas, sesuai dengan asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik serta regulasi yang berlaku.

Namun, tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum maksimal, yang menghambat optimalisasi penerimaan negara. Rendahnya kesadaran dan pemahaman tentang kewajiban perpajakan menjadi salah satu faktor utama yang perlu segera diatasi. Untuk meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan publik terhadap sistem perpajakan, dibutuhkan inovasi dalam layanan publik, seperti digitalisasi layanan pajak, edukasi perpajakan yang berkelanjutan, serta pendekatan yang lebih humanis dari petugas pajak kepada wajib pajak. Hal ini penting agar hubungan antara pemerintah dan masyarakat terbangun secara sehat dan berkelanjutan. Karena pelayanan publik profesional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan yang diterima harus memenuhi hak masyarakat yang wajib diberikan oleh pemerintah. (Mulyadi Deddy, T Gedeona Hendrikus, 2018)

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Surabaya merupakan integrasi tiga instansi—Ditlantas Polda Jatim, Bapenda Provinsi Jawa Timur, dan PT Jasa Raharja—yang bekerja sama memberikan layanan publik terkait administrasi perpajakan kendaraan bermotor. Layanan yang diberikan meliputi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), registrasi dan identifikasi kendaraan (Regident Ranmor), mutasi kendaraan, serta pembayaran SWDKLLJ. Melalui sistem terpadu ini, masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan dalam satu tempat secara efisien. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, SAMSAT juga mulai menerapkan inovasi digital seperti layanan daring dan drive-thru, yang bertujuan

mempermudah akses, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dan mempercepat realisasi penerimaan daerah. Sebelumnya, masyarakat harus membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Surabaya. Letak kantor SAMSAT pusat cukup jauh dari kawasan utara Kota Surabaya, khususnya di sekitar Jembatan Suramadu yang merupakan perbatasan antara Surabaya dan Madura. Ragam pilihan layanan pajak yang ditawarkan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif warga Surabaya dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efektif dan efisien, muncul dorongan kuat terhadap percepatan pelayanan publik yang tanggap dan tepat sasaran sesuai amanat konstitusi. Salah satu bentuk respons atas fenomena ini adalah kebijakan pengadaan layanan SAMSAT Mobil Keliling, yang diharapkan mampu mengatasi tantangan klasik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Inovasi ini hadir sebagai upaya memenuhi standar pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu cenderung meningkat, dan hal ini berdampak positif pada kelancaran proses administrasi secara keseluruhan. Permasalahan seperti praktik percaloan, baik oleh oknum pejabat maupun non-pejabat, banyak terjadi karena ketidakpastian biaya dan lamanya waktu pelayanan di kantor SAMSAT. Selain itu, di era modern ini, masyarakat semakin menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, serta kepastian hukum dalam proses pelayanan publik.

Menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang efektif dan efisien, muncul dorongan kuat terhadap percepatan pelayanan publik yang tanggap dan tepat sasaran sesuai amanat konstitusi. Salah satu bentuk respons atas fenomena ini adalah kebijakan pengadaan layanan SAMSAT Mobil Keliling, yang diharapkan mampu mengatasi tantangan klasik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Surabaya. Inovasi ini hadir sebagai upaya memenuhi standar pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan wajib pajak. Ketika masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan, kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu cenderung meningkat, dan hal ini berdampak positif pada kelancaran proses administrasi secara keseluruhan. Permasalahan seperti praktik percaloan, baik oleh oknum pejabat maupun non-pejabat, banyak terjadi karena ketidakpastian biaya dan lamanya waktu pelayanan di kantor SAMSAT. Selain itu, di era modern ini, masyarakat semakin menuntut adanya transparansi, akuntabilitas, serta kepastian hukum dalam proses pelayanan publik. Peningkatan jumlah kendaraan yang signifikan juga menjadi penyebab terjadinya antrean panjang saat pembayaran pajak, yang semakin memperkuat urgensi layanan alternatif yang cepat dan mudah diakses seperti mobil keliling. Untuk itu,

penguatan sistem layanan berbasis teknologi dan evaluasi rutin terhadap jalannya pelayanan menjadi langkah penting yang harus diambil oleh pemerintah daerah.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa terdorong untuk melakukan kajian lebih mendalam terkait pelaksanaan program layanan SAMSAT Mobil Keliling di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Utara. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau sejauh mana efektivitas program tersebut dalam mendukung terciptanya pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih efisien, mudah diakses, dan merata bagi masyarakat. Dengan mempertimbangkan berbagai dinamika di lapangan, termasuk tantangan teknis, persebaran layanan, serta tingkat pemahaman masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, peneliti mengangkat judul “Evaluasi Program Mobil Keliling dalam Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Surabaya”. Selain memberikan gambaran nyata kondisi pelayanan saat ini, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan serupa di wilayah lain.

2. KAJIAN TEORITIS

Kebijakan Publik

(Budi Winarno, 2016) Dalam bukunya Kebijakan Publik Era Globalisasi: Teori, Proses, dan Studi Kasus Komparatif, dijelaskan bahwa istilah kebijakan atau policy umumnya mengacu pada perilaku yang ditunjukkan oleh aktor tertentu baik itu pejabat, kelompok, maupun lembaga pemerintah dalam konteks kegiatan tertentu. Masih dalam referensi yang sama, Robert Eyestone, sebagaimana dikutip oleh Winarno, mendefinisikan kebijakan publik secara luas sebagai bentuk interaksi antara unit pemerintah dan lingkungannya. Sementara itu, Dye, juga dikutip oleh Winarno, menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan studi mengenai apa yang dilakukan pemerintah, mengapa pemerintah melakukannya, dan dampak dari tindakan tersebut. Dari berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap tindakan pemerintah merupakan bagian dari kebijakan publik. Lebih lanjut, kebijakan publik mencakup serangkaian proses yang dimulai dari pengambilan keputusan hingga tahap implementasi, di mana setiap keputusan membawa konsekuensi tertentu terhadap masyarakat maupun lingkungan sekitarnya.

Pelayanan Publik

Istilah "pelayanan" dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai "service." (Moenir, 2010) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan prinsip tertentu, di mana tingkat kepuasan hanya dapat dirasakan oleh pihak yang melayani atau yang dilayani, bergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Selain itu, (Moenir, 2010) menjelaskan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain dikenal sebagai pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan dapat dipahami sebagai kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh aspek kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses ini berkaitan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Dari definisi ini, dapat dipahami bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi, menggunakan organisasi atau lembaga sebagai sarana.

Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

Evaluasi Program

Model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam (Tayibnapis, 2000), meliputi:

- a. Context Evaluation, to serve planning decision, Evaluasi Konteks ini membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program dan merumuskan tujuan program.
- b. Input Evaluation, structuring decision, evaluasi ini menolong mengatur keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan.
- c. Process Evaluation, to serve implementing decision, Evaluasi Proses proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan, sampai sejauhmana rencana telah diterapkan.
- d. Product Evaluation, to serve recycling decision, Evaluasi Produk untuk menolong keputusan selanjutnya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, Menurut Moleong yang dikutip oleh (Herdiansyah, 2014), penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menangkap dan memberikan gambaran tentang suatu fenomena, serta untuk mengeksplorasi dan menjelaskan fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi yang komprehensif untuk mendeskripsikan Evaluasi program samsat mobil keliling dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di kantor bersama samsat Surabaya Utara, dengan menggunakan model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi program samsat mobil keliling dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak di kantor samsat Utara Kota Surabaya yang dikaitkan dengan teori model evaluasi CIPP oleh Stufflebeam yang terdiri dari empat elemen (Context, Input, Process, Product).

a. Evaluasi Context

Berdasarkan hasil penelitian pada elemen konteks, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program samsat mobil keliling di Kota Surabaya Utara dilatar belakangi oleh kebutuhan mendesak masyarakat akan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang lebih mudah diakses, cepat, dan tidak memerlukan perjalanan jauh ke kantor SAMSAT pusat, terutama bagi warga yang tinggal di daerah pinggiran atau padat aktivitas, dan kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebutuhan.

b. Berdasarkan hasil penelitian selama ini elemen input diketahui bahwa program ini memiliki struktur organisasi yang memadai, dengan tenaga kerja dari instansi terkait seperti Bapenda, Kepolisian, dan Jasa Raharja yang bekerja sama secara terpadu. Namun pada pelaksanaan di lapangan masih menghadapi kendala, terutama dalam hal distribusi tugas dan koordinasi antar pegawai yang belum berjalan optimal.

c. Dari hasil pengamatan penelitian ini elemen proses dapat disimpulkan peneliti bahwa secara umum program telah berjalan sesuai prosedur yang telah ditentukan. Layanan mobil keliling menyasar titik-titik strategis di Kota Surabaya, khususnya di kawasan padat penduduk dan pusat aktivitas masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala teknis maupun administratif. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai jadwal dan lokasi pelayanan mobil keliling, sehingga pemanfaatan layanan ini belum maksimal. Selain itu, masih

ditemukan kondisi di mana masyarakat tetap diarahkan ke kantor samsat pusat untuk proses lanjutan seperti tunggakan atau perubahan data, yang bertentangan dengan prinsip efisiensi dan kemudahan yang menjadi dasar pembentukan program mobil keliling.

- d. Berdasarkan hasil penelitian elemen product program ini cukup berhasil dalam memberikan alternatif pelayanan publik yang lebih praktis dan efisien, memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pajak tanpa harus datang ke kantor samsat pusat yang jaraknya jauh dan sering menimbulkan antrian panjang. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan program ini secara maksimal. Kurangnya sosialisasi terkait jadwal, lokasi, dan jenis layanan yang tersedia melalui mobil keliling menjadi faktor utama rendahnya tingkat partisipasi masyarakat. Banyak warga yang belum mengetahui keberadaan layanan ini atau tidak memahami prosedur yang harus diikuti.

Berdasarkan pembahasan penelitian tersebut diatas bertujuan untuk mengevaluasi program samsat mobil keliling dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Pembahasan pada Bab IV menunjukan bahwa program ini menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaannya. Evaluasi menggunakan model CIPP(Context, Input, Proses, Product) mengungkapkan bahwa dari elemen konteks, program ini yang dilakukan pemerintah merupakan inovasi yang tepat untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan pajak yang lebih dekat dan efisien. Namun, dalam pelaksana program keterbatasan informasi dan kurangnya sosialisasi menyebabkan masih rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Dari elemen input, kelebihan dari program ini terlihat dari dukungan lintas instansi dari pengguna teknologi system jaringan samsat link yang memungkinkan pelayanan antar kota. Tetapi kekurangan mencakup keterbatasan armada mobil keliling, minimnya sarana dan prasarana penunjang, serta jumlah petugas yang belum memadai. Hal ini berdampak pada kemampuan program dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata dan efektif. Sementara itu pada aspek proses pada pelayanan mobil keliling telah melaksanakan program ini dengan menjangkau lokasi-lokasi strategis di sudut Kota Surabaya, namun pada koordinasi antar instansi Bapenda, Polri, Jasa Raharja yang belum optimal serta ketidakkonsistenan prosedur pelayanan menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Pada aspek program ini memberi kemudahan akses pelayanan pajak bagi masyarakat, namun faktanya belum mampu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kepada masyarakat secara signifikan. Oleh karena itu, hasil evaluasi ini menunjukkan perlu peningkatan kualitas layanan dan

penguatan promosi agar program Samsat Mobil Keliling lebih maksimal wilayah di Kota Surabaya Utara.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis dapat disimpulkan bahwa program samsat mobil keliling merupakan bentuk inovasi layanan publik yang penting dan relevan di Kota Surabaya. Hal tersebut bisa dilihat pada aspek konteks menunjukkan bahwa latar belakang dan tujuan program tercapai sedangkan dari aspek input, program ini sudah memiliki struktur pelaksana dan sumber daya yang cukup, baik dalam hal personil maupun sarana penunjang, termasuk penggunaan pada layanan teknologi jaringan interkoneksi SAMSAT Link. Namun pelaksanaannya masih menghadapi beberapa tantangan kekurangan pada program ini dilapangan, seperti keterbatasan armada unit mobil, anggaran yang belum optimal, dan belum maksimalnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap mobil keliling. Pada tahap aspek proses program ini belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan rencana karena masih ditemukan ketidaksesuaian pada implementasi saat program samsat mobil keliling ini, seperti kurangnya informasi jadwal layanan serta masih adanya prosedur administrasi pembayaran pajak yang mengharuskan wajib pajak kembali ke kantor induk. Sementara pada aspek evaluasi produk, program ini telah memberikan dampak positif dalam memberikan alternatif pelayanan pajak kendaraan yang lebih fleksibel dan mendekatkan akses pelayanan kepada masyarakat. Namun pada tingkat partisipasi wajib pajak dan realisasi penerimaan pajak dari program ini masih belum sesuai dengan target yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dari sisi promosi sebagai penunjang pengenalan pada masyarakat, perbaikan sistem koordinasi antarinstansi, serta penyempurnaan prosedur pelayanan agar tujuan utama program ini yakni meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan.

kesimpulan di atas dapat disarankan penulis kepada pihak penyelenggara pemerintah daerah yaitu program samsat mobil keliling khususnya Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur bersama instansi terkait untuk meningkatkan intensitas dan cakupan sosialisasi program ini kepada masyarakat. Kekurangan informasi terkait jadwal, lokasi, dan jenis layanan perlu disebarluaskan secara rutin dan terarah kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi seperti media sosial, papan pengumuman publik, radio, dan kerja sama dengan instansi kelurahan/kecamatan. Hal ini bertujuan agar masyarakat memiliki pemahaman yang menyeluruh dan dapat memanfaatkan lprogram layanan ini secara maksimal tanpa kebingungan atau keterbatasan informasi. Selain itu perlu dilakukan

penguatan dalam aspek operasional seperti penambahan unit kendaraan layanan, peningkatan kualitas sumber daya manusia pegawai, serta penyederhanaan prosedur teknis pelayanan di lapangan agar sesuai dengan tujuan awal program yaitu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan pajak kendaraan. Koordinasi lintas instansi juga perlu ditingkatkan agar tidak terjadi tumpang tindih tugas dan hambatan teknis saat pelayanan berlangsung. Dengan adanya pembenahan dan inovasi berkelanjutan, program SAMSAT Mobil Keliling dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (2002). *Metodologi penelitian: Suatu pendekatan proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arinda, D. H. (2023). Evaluation of the implementation of motorized vehicle tax payments through Samsat Bunda at UPT Madiun Regional Revenue Management. *Journal of Governance and Administrative Reform*, 4(1), 19–33. <https://doi.org/10.20473/jgar.v4i1.43279>
- Budi, W. (2016). *Kebijakan publik era globalisasi*. Yogyakarta: CAPS.
- Dairse. (2009). *UU No. 22 Tahun 2009. Ekonomika Regiona*, Kolisch 1996, 49–56.
- Ellitan. (2009a). *No title UU No. 25 Tahun 2009. Ekonomika Regiona*, 19(19), 19.
- Ellitan. (2009b). *No title UU No. 28 Tahun 2009. Ekonomika Regiona*, 19(19), 19.
- Fardinadan, A., & Munaf, Y. (2019). Studi evaluasi pelayanan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap online di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. *Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 1, 1–476. <https://journal.uir.ac.id/index.php/wedana/article/view/1614/999>
- Herdiansyah, H. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial* (Cet. 3). Jakarta: Salemba Humanika.
- Heru Purnawan, Suwanto, K., Dani, R., & Aprianty, H. (2024). Evaluation of Samsat Virtue tax payment service innovations in increasing original regional income in Bengkulu City. *Perspektif*, 13(1), 1–9. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.9897>
- Kahana, K. N., Ananda, A., & Wilyanti, D. (2023). Evaluasi program pelayanan publik mobil perpustakaan keliling dalam meningkatkan budaya literasi siswa-siswi Kabupaten Bintan. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(4), 426–430. <https://doi.org/10.24036/publicness.v2i4.165>
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara. <https://books.google.co.id/books?id=3tavMwEACAAJ>

- MOLEONG, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, D., Gedeona, T., & Hendrikus, N. A. M. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Muslich, M. (2010). *Text book writing*.
- Nugroho, K., & Ridho, A. R. (2024). Evaluasi program Tahfidzul Qur'an dengan model CIPP di MA Al-Islam Jamsaren Surakarta. *Indonesian Journal of Islamic Educational Review*, 1(2), 105–114. <https://doi.org/10.58230/ijier.v1i2.121>
- Patria, Y. M. (2024). Analisis efektivitas penerapan program kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan pendapatan pajak daerah di SAMSAT Kabupaten Tegal. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 6(2), 273–280. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v6i2.3586>
- Rachmayani, A. N. (2015). *Perpres No. 5 Tahun 2015*.
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya. <https://books.google.co.id/books?id=3PaKAAAAMAAJ>
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazli, R., Setiabudi, A., Bima, D., & Syaifuddin. (2008). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tayibnapis, F. Y. (2000). *Evaluasi program*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Thoha, M. (2011). *Ilmu administrasi publik kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Tjokroamidjojo, P. B. (1990). *Pengantar pemikiran tentang teori dan strategi pembangunan nasional*. Jakarta: CV Haji Masagung.