

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Subowo, dkk. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Dinas Pengelolaan Keuangan.
- Afrilyshiva Sisilia Filial. (2020). *Efektivitas Penerapan Metode Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Empat Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Bambang, S. (2023). Efektivitas Program Gerai Samsat Di Mall Pelayanan Publik (MPP) Dalam Pelayanan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Jambi 2022. AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam.
- Budiani. (2007). Efektivitas Program Samsat Keliling Pada Kantor Desa Womormejo Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.
- Dailiati, S., Hernimawati, H., Sudaryanto, S., & Novanadila, I. (2024). Analisis Pelaksanaan SAMSAT Drive Thru Di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekan Kota Pekanbaru.
- Enisa, S. (2017). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Drive Thru Di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Fadila, I. N. (2024). Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di lubuk Pakam.
- Gunadi. 2013. Panduan Komprehensif Pajak Penghasilan. Bee Media kota Jakarta Indonesia.
- Karmila, K. (2024). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Kilo, F. A. (2015). *Efektivitas Program Samsat Digital (E-Samsat) & Samsat Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo)*.
- Makmur, S. S. (2021). *No Efektivitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Keliling Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilaya Takalar*.
- Pasolong, Herhani. (2020). Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- Purnama, L. J. (2020). *Efektitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang*.
- Rahayu, S. K. (2022). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rafida, H., Rahmawati, R., & Listyaningsih, L. (2019). *Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (Simponie) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang Tahun 2018* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Rahmawati, N. (2013). Analisis Efektifitas Pemungutan Pajak Melalui Layanan Samsat Drive Thru (Studi Kasus Kantor Bersama Samsat Batu Kota). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang*.
- SAKIR, A. R. (2024). Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive Thru di Kota Makassar.
- Santoso Ichwan. (2023). Efektifitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Depok.
- Siat, C. C., & Toly, A. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban membayar pajak.
- Sinaga), L. A. (2024). *Samsat Maksimalkan Program Kerja Tingkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan*. RRI.Co.Id.
<https://www.rri.co.id/daerah/952519/samsat-maksimalkan-program-kerja-tingkatkan-pembayaran-pajak-kendaraan>
- Sugiyono, Prof. Dr. (2018). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Tamia, S., Rosidin, R., & Darmi, T. (2022). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan SAMSAT Virtu.
- Veransa, arpy mahliza. (2021). *Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Ppd Medan Utara*.
- Widyantika, A. A., Bhakti, I. P. W., Suriata, I. N., & Umbas, R. (2023). Efektivitas Penerapan SAMSAT Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 Tentang Tata Cara Penetapan Dan Pencabutan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 Ayat 1 Mengenai Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Bengkulu.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Muhammad Yusuf, S.E.
Jabatan : Korektor Samsat *Drive Thru*

II. DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*?
2. Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
3. Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
4. Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat?
5. Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
6. Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarkan informasi program ini?
7. Apa tujuan utama dari Program Samsat *Drive Thru*?
8. Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
9. Bagaimana sistem pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan Program Samsat *Drive Thru*?
10. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
11. Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Muslim BA SIE STNK SUBDIT MIN REGIDENT
Jabatan : Ditlantas Polda Bengkulu

II. DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*?
2. Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
3. Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
4. Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat?
5. Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
6. Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarkan informasi program ini?
7. Apa tujuan utama dari Program Samsat *Drive Thru*?
8. Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
9. Bagaimana sistem pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan Program Samsat *Drive Thru*?
10. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
11. Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Tedy Andriyani, S.Kom.
Jabatan : Pranata Komputer Ahli Muda

II. DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*?
2. Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
3. Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
4. Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat?
5. Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
6. Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarkan informasi program ini?
7. Apa tujuan utama dari Program Samsat *Drive Thru*?
8. Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
9. Bagaimana sistem pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan Program Samsat *Drive Thru*?
10. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
11. Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Mochamad Eqbal, S.Sos

Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Samsat

II. DAFTAR PERTANYAAN

1. Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*?
2. Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
3. Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
4. Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat *Drive Thru* kepada masyarakat?
5. Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
6. Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarkan informasi program ini?
7. Apa tujuan utama dari Program Samsat *Drive Thru*?
8. Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
9. Bagaimana sistem pemantauan yang dilakukan terhadap pelaksanaan Program Samsat *Drive Thru*?
10. Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
11. Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Entoni, Vera Wati, Reza

Jabatan : Masyarakat Yang Menggunakan Layanan SAMSAT *Drive Thru*

1. Bagaimana Anda mengetahui tentang layanan Samsat *Drive Thru*?
2. Apa alasan utama Anda menggunakan layanan ini?
3. Apakah layanan ini mempermudah Anda dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Menurut Anda, apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif menjangkau masyarakat?
5. Apa saran Anda agar informasi mengenai layanan ini lebih mudah diakses oleh masyarakat luas?
6. Apakah menurut Anda tujuan dari program ini sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat?
7. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan Samsat *Drive Thru*?
8. Menurut Anda, apakah Samsat *Drive Thru* sudah melakukan pemantauan yang baik terhadap layanan yang diberikan?

LAMPIRAN II

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Mochamad Eqbal, S.Sos.

Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha SAMSAT

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	Layanan Samsat Drive Thru ini ditujukan khusus bagi wajib pajak yang ingin melakukan perpanjangan pajak kendaraan tahunan. Sedangkan untuk keperluan perpanjangan lima tahunan, termasuk penggantian STNK dan pelat nomor kendaraan, tidak dapat dilayani melalui <i>Drive Thru</i> . Proses tersebut tetap harus dilakukan secara langsung di kantor Samsat karena memerlukan pemeriksaan fisik kendaraan serta dokumen tambahan lainnya."
Penulis	Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
Informan	"Ya, layanan Samsat <i>Drive Thru</i> telah menjangkau target sasaran yang diharapkan. Kami telah melihat peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan ini, terutama mereka yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah. Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin melakukan pembayaran pajak dengan lebih efisien dan tidak perlu menghabiskan waktu lama di kantor Samsat."
Penulis	Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
Informan	"tidak ada kendala yang berat dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini."
Penulis	Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk

	memperkenalkan Program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat?
Informan	“Dalam upaya memperkenalkan program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat, kami melakukan pemasangan reklame di bagian depan area layanan, khususnya di lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> dan kami juga mensosialisasikan dengan media digital dan situs web samsat.”
Penulis	Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
Informan	“Dilakukan melalui media sosial”
Penulis	Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarkan informasi program ini?
Informan	“Ya, dalam menyebarkan informasi terkait program Samsat <i>Drive Thru</i> di Kota Bengkulu, kami melakukan kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintah. Kolaborasi ini melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bengkulu, PT Jasa Raharja, serta Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu.”
Penulis	Apa tujuan utama dari Program Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Tujuan utama dari Program Samsat <i>Drive Thru</i> adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus turun dari kendaraan.”
Penulis	Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
Informan	“Dengan adanya layanan Samsat <i>Drive Thru</i> , kami dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melayani wajib pajak, sehingga masyarakat lebih puas dan kepatuhan pajak meningkat.”
Penulis	Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
Informan	“Evaluasi terhadap pelaksanaan Samsat <i>Drive Thru</i> dilakukan secara berkala, satu kali dalam sebulan. Kami merekap laporan administrasi, mencermati jumlah wajib pajak yang dilayani, serta menganalisis catatan kendala dan kepuasan masyarakat sebagai dasar peningkatan layanan.”
Penulis	Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?
Informan	“Jika ditemukan kekurangan, langkah perbaikannya adalah melakukan evaluasi dan identifikasi akar masalah, kemudian kami akan mengambil langkah-langkah perbaikan seperti pelatihan petugas, penyesuaian prosedur, dan peningkatan kualitas layanan”

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Tedy Andriyani, S.Kom.

Jabatan : Pranata Komputer Ahli Muda

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Baik, untuk layanan Samsat Drive Thru ini, kami tujukan khusus bagi wajib pajak yang ingin melakukan perpanjangan pajak kendaraan tahunan.”
Penulis	Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
Informan	“Ya, layanan Samsat <i>Drive Thru</i> sejauh ini telah menjangkau target sasaran yang diharapkan”
Penulis	Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
Informan	“Kami tidak mengalami kendala yang signifikan dalam menjangkau wajib pajak yang memanfaatkan layanan ini, Sosialisasi yang rutin kami lakukan melalui berbagai media telah membantu masyarakat memahami dan memanfaatkan layanan dengan baik. Oleh karena itu, akses dan pemanfaatan layanan ini berjalan lancar tanpa hambatan”
Penulis	Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat?
Informan	“Dalam memperkenalkan Program Samsat Drive Thru kepada masyarakat, kami menggunakan metode sosialisasi yang bersifat langsung dan digital. Sosialisasi langsung dilakukan melalui pemasangan reklame didepan area layanan samsat drive thru metode digital dilakukan dengan memanfaatkan media sosial resmi, website instansi, dan aplikasi layanan.”
Penulis	Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui

	brostur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
Informan	“Dalam pelaksanaan sosialisasi layanan Samsat <i>Drive Thru</i> , kami lebih mengutamakan penggunaan media digital, seperti media sosial dan website resmi.”
Penulis	Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarluaskan informasi program ini?
Informan	“Ya, dalam menyebarluaskan informasi terkait program Samsat <i>Drive Thru</i> di Kota Bengkulu, kami melakukan kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintah. Kolaborasi ini melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bengkulu, PT Jasa Raharja, serta Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu. Dengan adanya kerja sama ini, penyebaran informasi dapat dilakukan secara lebih luas dan terkoordinasi, sehingga masyarakat lebih mudah mengetahui dan memahami keberadaan serta manfaat layanan Samsat <i>Drive Thru</i> .”
Penulis	Apa tujuan utama dari Program Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	Tujuan utama kami yaitu memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
Penulis	Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
Informan	“Keberhasilan program <i>Samsat Drive Thru</i> dapat diukur dengan memantau data transaksi pembayaran pajak secara online, menganalisis tingkat kepatuhan pajak, dan melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan efektif dan efisien.”
Penulis	Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
Informan	“Evaluasi terhadap program layanan Samsat <i>Drive Thru</i> dilakukan secara terus-menerus melalui analisis data dan evaluasi kinerja sistem secara berkala untuk memastikan bahwa program berjalan dengan efektif dan efisien.”
Penulis	Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?
Informan	“Jika ditemukan kekurangan, langkah perbaikannya adalah melakukan analisis sistem, melakukan perbaikan teknis untuk memastikan bahwa program Samsat <i>Drive Thru</i> berjalan dengan lancar dan efektif, serta meminimalkan kesalahan.”

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Muhammad Yusuf, S.E

Jabatan : Usaha Korektor SAMSAT *drive thru*

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	"Untuk layanan Samsat <i>Drive Thru</i> , kami informasikan bahwa layanan ini ditujukan khusus bagi wajib pajak yang ingin melakukan perpanjangan pajak kendaraan tahunan. Artinya, layanan ini hanya bisa digunakan untuk perpanjangan STNK tahunan, bukan untuk pengesahan lima tahunan, ganti plat nomor, ataupun balik nama kendaraan. Jadi, selama kendaraan Anda hanya akan diperpanjang pajak tahunannya, Anda bisa langsung memanfaatkan layanan <i>Drive Thru</i> ini secara praktis tanpa harus turun dari kendaraan."
Penulis	Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
Informan	"Ya, layanan Samsat <i>Drive Thru</i> telah menjangkau target sasaran yang diharapkan, yaitu wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cepat dan mudah."
Penulis	Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
Informan	"Secara umum, tidak ada kendala yang signifikan dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ."
Penulis	Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat?
Informan	"Dalam upaya memperkenalkan program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat, kami menggunakan Media sosial, RRI Spanduk dan Sebagai salah satu bentuk sosialisasi, kami juga telah melakukan pemasangan reklame di bagian depan area layanan, khususnya di lokasi Samsat <i>Drive Thru</i> . Tujuannya adalah agar masyarakat yang melintas dapat langsung

	mengetahui keberadaan layanan ini, termasuk informasi terkait manfaat, persyaratan, serta jam operasionalnya.”
Penulis	Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
Informan	“Kami menggunakan media digital seperti media sosial dan website untuk melakukan sosialisasi layanan Samsat Drive Thru, sehingga informasi dapat diterima oleh sebanyak mungkin wajib pajak.”
Penulis	Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarluaskan informasi program ini?
Informan	“Ya ada kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintah dalam menyebarluaskan informasi terkait program Samsat Drive Thru di Kota Bengkulu. Kolaborasi ini melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bengkulu, PT Jasa Raharja Dan mal pelayanan public kota Bengkulu. Penyebaran informasi dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial resmi masing-masing instansi.”
Penulis	Apa tujuan utama dari Program Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Tujuan utama dari program Samsat <i>Drive Thru</i> adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat. Dengan layanan ini, wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan, cukup melalui jendela mobil untuk melakukan transaksi, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, layanan ini membantu mengurangi potensi interaksi dengan calo, memastikan proses yang lebih transparan dan akuntabel”
Penulis	Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
Informan	“Keberhasilan program SAMSAT <i>Drive Thru</i> dalam mencapai tujuannya, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak, dapat diukur melalui beberapa indikator. Salah satunya adalah dengan memantau peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> dari waktu ke waktu. Jika terjadi tren peningkatan yang konsisten, hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut berhasil menarik minat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, tingkat kepatuhan wajib pajak juga dapat diukur melalui perbandingan antara target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah layanan drive

	thru diterapkan. Bila terdapat peningkatan dalam realisasi penerimaan pajak, maka dapat disimpulkan bahwa program ini turut berkontribusi dalam mendorong partisipasi masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan program tidak hanya diukur dari kuantitas penggunaan, tetapi juga dari kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap peningkatan kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan secara rutin dan tepat waktu.”
Penulis	Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
Informan	“Sebagai petugas Samsat <i>Drive Thru</i>, kami melakukan evaluasi terhadap program ini secara berkala, seperti setiap bulan. Evaluasi ini dilakukan oleh tim kami, termasuk korektor, untuk memastikan bahwa layanan Samsat <i>Drive Thru</i> berjalan efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan wajib pajak. Kami menilai kinerja program, mengidentifikasi area perbaikan, dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.”
Penulis	Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?
Informan	"Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, langkah perbaikannya dilakukan secara sistematis. Pertama, kami melakukan analisis terhadap akar penyebab masalah, apakah berasal dari kesalahan sistem, kurangnya pemahaman petugas, atau kendala dari wajib pajak itu sendiri. Setelah penyebabnya jelas, kami menyusun rencana perbaikan yang mencakup peningkatan prosedur, pelatihan ulang bagi petugas jika diperlukan, hingga penyempurnaan teknis pada sistem pelayanan.”

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I.IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Muslim

Jabatan : Ditlantas Polda

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana kriteria wajib pajak yang dapat menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Untuk layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ini, hanya diperuntukkan bagi wajib pajak yang ingin melakukan perpanjangan pajak kendaraan tahunan saja, bukan untuk perpanjangan lima tahunan atau penggantian STNK dan pelat nomor. Syaratnya, data kendaraan dan identitas pemilik harus masih sama seperti yang tertera di STNK dan KTP, jadi tidak boleh ada perubahan nama, alamat, atau lainnya Selain itu, wajib pajak tidak memiliki tunggakan lebih dari satu tahun, dan kendaraan harus terdaftar di wilayah kerja Samsat tempat layanan Drive Thru ini tersedia. kendaraan, tanpa perlu turun.”
Penulis	Apakah layanan ini menjangkau target sasaran yang diharapkan? (Misalnya, wajib pajak yang ingin membayar pajak dengan cepat dan mudah)
Informan	“Ya, layanan Samsat Drive Thru sudah cukup efektif menjangkau target sasaran, khususnya wajib pajak yang ingin proses cepat dan efisien. Banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan ini karena tidak perlu antri dan bisa langsung dilayani dari dalam kendaraan. Ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki aktivitas padat dan ingin menghemat waktu.”
Penulis	Apakah ada kendala dalam menjangkau wajib pajak yang seharusnya memanfaatkan layanan ini?
Informan	“Secara umum, tidak ada kendala dalam menjangkau wajib pajak. Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ini cukup diminati karena praktis dan cepat. Namun, memang ada sedikit penurunan jumlah wajib pajak yang datang saat cuaca hujan. Saat hujan turun, biasanya yang membayar pajak menjadi agak sepi.”

Penulis	Bagaimana metode sosialisasi yang digunakan untuk memperkenalkan Program Samsat <i>Drive Thru</i> kepada masyarakat?
Informan	“Metode Sosialisasi untuk memperkenalkan program SAMSAT <i>drive thru</i> menggunakan media digital seperti media sosial dan website untuk melakukan sosialisasi layanan Samsat <i>Drive Thru</i> , sehingga informasi dapat diterima oleh sebanyak mungkin wajib pajak.”
Penulis	Apakah sosialisasi dilakukan secara langsung (misalnya melalui brosur, spanduk, atau kegiatan sosialisasi) atau melalui media digital (seperti media sosial, website, dan aplikasi)?
Informan	“Kami melakukan sosialisasi secara langsung maupun menggunakan media digital. Namun sosialisasi SAMSAT <i>drive thru</i> ini lebih sering menggunakan media digital atau medsos dikarenakan masyarakat saat ini lebih banyak menggunakan teknologi digital untuk mencari informasi dan berinteraksi dengan layanan publik, serta media digital memberikan informasi yang akurat dan up-to-date kepada masyarakat.”
Penulis	Apakah ada kolaborasi dengan instansi lain dalam menyebarluaskan informasi program ini?
Informan	“Ya ada kolaborasi dengan berbagai instansi pemerintah dalam menyebarluaskan informasi terkait program Samsat <i>Drive Thru</i> di Kota Bengkulu. Kolaborasi ini melibatkan Kepolisian Daerah (Polda) Bengkulu, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bengkulu, PT Jasa Raharja Dan mal pelayanan public kota Bengkulu. Penyebaran informasi dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial resmi masing-masing instansi.”
Penulis	Apa tujuan utama dari Program Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Tujuan utama dari program Samsat <i>Drive Thru</i> adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa perlu keluar dari kendaraan.”
Penulis	Bagaimana cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai tujuannya?
Informan	“Keberhasilan program SAMSAT <i>Drive Thru</i> tentu harus dilihat dari berbagai indikator yang objektif. Salah satu indikator utamanya adalah jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan ini dari waktu ke waktu. Jika terjadi peningkatan yang konsisten, itu menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dan nyaman dengan adanya

	layanan <i>drive thru</i> ini. Artinya, program ini berhasil menarik minat wajib pajak dan mempermudah mereka dalam melaksanakan kewajibannya. Selain itu, kami juga melihat keberhasilan program ini melalui perbandingan antara target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, terutama sebelum dan sesudah layanan <i>drive thru</i> diterapkan. Jika angka realisasi mengalami peningkatan, maka dapat disimpulkan bahwa program ini telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Namun tidak hanya berhenti di situ. Kualitas pelayanan juga menjadi ukuran penting. Seberapa cepat prosesnya, seberapa ramah petugasnya, serta sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan tersebut. Karena jika masyarakat puas, mereka tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga akan merekomendasikannya ke orang lain. Ini akan menciptakan efek domino yang mendorong semakin banyak wajib pajak untuk taat bayar pajak”
Penulis	Seberapa sering dilakukan evaluasi terhadap program ini?
Informan	“Evaluasi terhadap program ini secara berkala, seperti setiap bulan. Evaluasi ini dilakukan oleh tim kami
Penulis	Jika ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan program, bagaimana langkah perbaikannya?
Informan	“Perbaikan tersebut dilaksanakan secara bertahap, diawasi, dan dievaluasi kembali untuk memastikan efektivitasnya. Misalnya, jika ditemukan kendala dalam pencocokan data fisik dan data sistem, maka dilakukan sinkronisasi ulang dan pembaruan SOP (Standard Operating Procedure). Kami juga rutin mengumpulkan masukan dari pengguna layanan melalui survei, sebagai bagian dari evaluasi. Jadi, proses perbaikan ini bukan hanya reaktif, tetapi juga bersifat berkelanjutan agar layanan Samsat <i>Drive Thru</i> semakin optimal ke depannya”

TRANSKIP WAWANCARA I

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Entoni

Jabatan : Masyarakat Yang Menggunakan Layanan SAMSAT *Drive Thru*

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana Anda mengetahui tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Saya mengetahui tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> dari plang nama atau reklame Samsat <i>Drive Thru</i> yang terpasang di depan kantor Mal Pelayanan Publik di Kota Bengkulu.”
Penulis	Apa alasan utama Anda menggunakan layanan ini?
Informan	“Alasan saya menggunakan layanan ini karena lokasinya strategis mudah dijangkau, dan dekat juga dari rumah saya.”
Penulis	Apakah layanan ini mempermudah Anda dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
Informan	“Ya, layanan Samsat <i>Drive Thru</i> sangat mempermudah saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan layanan di kantor Samsat karena saya tidak perlu turun dari kendaraan dan antri di dalam gedung
Penulis	Apakah ada kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan ini?
Informan	Selama saya menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> , saya tidak mengalami kendala apa pun” Penelitian ditambahkan diskripsi
Penulis	Menurut Anda, apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif menjangkau masyarakat?
Informan	“Menurut saya, sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif dan jelas. Informasi mengenai layanan Samsat <i>Drive Thru</i> sudah banyak disebarkan lewat media sosial resmi, seperti Instagram, dan itu sangat membantu masyarakat untuk tahu jadwal dan lokasi pelayanannya.”
Penulis	Apa saran Anda agar informasi mengenai layanan ini lebih mudah diakses oleh masyarakat luas?
Informan	“Saran saya, informasi tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> bisa lebih diperluas lagi jangkauannya. Misalnya, selain lewat media

	sosial seperti Instagram juga bisa disebarakan lewat spanduk di jalan-jalan utama
Penulis	Menurut Saudara, apa tujuan dari layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ini?”
Informan	“Kalau menurut saya, tujuan utamanya untuk memudahkan masyarakat yang ingin bayar pajak kendaraan tanpa harus antre lama. Prosesnya jadi lebih cepat karena kita cukup dari dalam mobil saja, nggak perlu turun dan masuk ke gedung. Apalagi buat yang punya kesibukan, ini sangat membantu.”

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Vera Wati

Jabatan : Masyarakat Yang Menggunakan Layanan SAMSAT *Drive Thru*

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana Anda mengetahui tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Saya mengetahui tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> dari media sosial resmi milik Samsat, yaitu Instagram. Di sana mereka memposting informasi jadwal operasional layanan SAMSAT <i>drive thru</i> , yang ada di Mal Pelayanan Publik Kota Bengkulu.”
Penulis	Apa alasan utama Anda menggunakan layanan ini?
Informan	“Alasan utama saya menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> adalah karena lebih praktis dan hemat waktu. Saya nggak perlu antre lama atau turun dari kendaraan ”
Penulis	Apakah layanan ini mempermudah Anda dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
Informan	“Iya, layanan ini sangat mempermudah saya dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya Samsat <i>Drive Thru</i> , saya tidak perlu lagi antre lama di kantor Samsat atau turun dari kendaraan.”
Penulis	Apakah ada kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan ini?
Informan	“Tidak ada kendala selama saya menggunakan program layanan ini”
Penulis	Menurut Anda, apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif menjangkau masyarakat?
Informan	“Menurut saya, sosialisasi layanan Samsat <i>Drive Thru</i> sudah cukup efektif. Informasi mengenai layanan ini disampaikan dengan jelas melalui spanduk, plang nama, serta media sosial resmi instansi terkait.”

Penulis	Apa saran Anda agar informasi mengenai layanan ini lebih mudah diakses oleh masyarakat luas?
Informan	“Sebaiknya spanduk atau poster tentang layanan ini lebih banyak dipasang di pinggir jalan. Soalnya saat ini hanya ada satu reklame di depan tempat layanan, jadi banyak masyarakat yang belum tahu.”
Penulis	Menurut Saudara, apa tujuan dari layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ini?”
Informan	“Menurut saya tujuan “SAMSAT <i>drive thru</i> ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Semenjak saya mengunakan layanan ini hanya butuh sekitar 5 sampai 10 menit untuk membayar pajak, sebelum saya mengetahui layanan saya membayar pajak di kantor SAMSAT menghabiskan waktu 1 jam sampai 2 jam. Kedua, lebih praktis karena nggak perlu turun dari kendaraan, jadi cocok banget buat yang buru-buru atau bawa anak kecil. Ketiga, pelayanannya juga cukup ramah dan informatif, jadi kita nggak bingung. Apalagi sekarang kan orang maunya serba cepat dan mudah. Layanan seperti ini bikin masyarakat lebih tertarik untuk bayar pajak tepat waktu, karena prosesnya nggak ribet.”

TRANSKIP WAWANCARAI

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Reza

Jabatan : Masyarakat Yang Menggunakan Layanan SAMSAT *Drive Thru*

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana Anda mengetahui tentang layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ?
Informan	“Saya tahu layanan Samsat <i>Drive Thru</i> ini melihat informasinya di Instagram Samsat dan saya tau dari teman saya. Dia pernah cerita kalau bayar pajak kendaraan di sini itu cepat dan praktis, jadi pas saya mau bayar pajak, saya langsung coba ke Samsat <i>Drive Thru</i> ini.”
Penulis	Apa alasan utama Anda menggunakan layanan ini?
Informan	“Alasan utama saya menggunakan layanan Samsat <i>Drive Thru</i> adalah karena prosesnya cepat dan praktis. Saya tidak perlu turun dari kendaraan, antreannya juga lebih singkat dibandingkan layanan biasa di dalam kantor. Hal ini sangat membantu saya yang memiliki keterbatasan waktu karena kesibukan kerja. Dengan layanan ini, saya bisa membayar pajak kendaraan dengan lebih efisien tanpa mengganggu aktivitas harian.”
Penulis	Apakah layanan ini mempermudah Anda dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
Informan	“Ya, layanan ini sangat mempermudah saya. Dulu, saya harus pergi jauh ke kantor Samsat utama yang letaknya cukup jauh dari tempat saya. Sekarang, dengan layanan ini, lokasi jadi lebih dekat dan mudah dijangkau”
Penulis	Apakah ada kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan ini?
Informan	“Ada sih, kendala sedikit ketika hujan. Khususnya untuk jenis kendaraan roda dua. Agak susah untuk membayar pajak karena tempatnya jadi kurang terlindungi dari air hujan,”. "Mungkin perlu ada penambahan atap atau kanopi yang lebih luas agar wajib pajak tidak kehujanan saat transaksi.”

Penulis	Menurut Anda, apakah sosialisasi yang dilakukan sudah cukup efektif menjangkau masyarakat?
Informan	“Sudah efektif, layanan sudah di sosialisasikan melalui berbagai macam media sosial sehingga masyarakat sudah banyak tau dengan layanan ini.”
Penulis	Apa saran Anda agar informasi mengenai layanan ini lebih mudah diakses oleh masyarakat luas?
Informan	“Saran saya, perbanyak lagi spanduk atau poster informasi Layanan Samsat <i>Drive Thru</i> di pinggir-pinggir jalan utama. Selama ini, saya lihat reklamennya cuma ada satu di depan tempat layanan. Padahal, banyak orang yang belum tahu kalau ada layanan secepat ini.”
Penulis	Apakah sdr mengetahui adanya layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ini sebelumnya? Dan dari mana Bapak memperoleh informasi tersebut?
Informan	“Iya, saya sudah tahu sejak beberapa bulan lalu. Saya pertama kali lihat dari media sosial, kayak Instagram-nya Bapenda Bengkulu. Terus sempat juga dengar iklannya di RRI waktu lagi di mobil. Baru kemudian saya lihat spanduk dan reklamennya pas lewat depan area pelayanan ini.”
Penulis	Menurut Sadra apa tujuan dari layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ini?”
Informan	Menurut saya, tujuan dari layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, terutama bagi yang punya aktivitas padat dan nggak punya banyak waktu.

LAMPIRAN III

SURAT IZIN PENELITIAN

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I, Jl. Adam Malik KM 8.5, Suku Mulyo, Gedung Campaka, Kota Bengkulu, 38227
Telp (0736) 227465
Email: info@umh.ac.id
Eugust@umh.ac.id

Nomor : 216-SI/DF.7/H.3.AU/C/2025
Lamp : 1 berkas
Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 20 Maret 2025

Kepada Yth : Kantor SAMSAT Provinsi Bengkulu
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Yuketeri Ramadani
NPM : 2163201012
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Efektivitas Program Samsat Drive Thru dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu" penelitian akan dilaksanakan di Samsat Drive Thru Provinsi Bengkulu, dalam rangka menyusun Skripsi dari Tanggal 8 April 2025 – 10 Mei 2025.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Yuketeri, M.Si
NIP. 19820112 200904 1 000

 umh.ac.id
 humas@umh.ac.id
 0822 3246 1791

 umh.bengkulu
 umh.bengkulu
 umh.bengkulu

 umh.bengkulu
 umh.ac.id
 Radio Istora FM 104,3 MHz

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyet, Gedung Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 • (0736) 23765
• fkip.umb.ac.id • hkip@humb.ac.id • (0736) 26193

Nomor : 216-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025
Lamp : 1 berkas
Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 20 Maret 2025

Kepada Yth : SAMSAT Drive Thru Provinsi Bengkulu
di
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Yuketeri Ramadani
NPM : 2163201012
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Efektivitas Program Samsat Drive Thru dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu" penelitian akan dilaksanakan di Samsat Drive Thru Provinsi Bengkulu, dalam rangka menyusun Skripsi dari Tanggal 8 April 2025 – 10 Mei 2025.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



• umb.ac.id
• fhumas@umb.ac.id
• 0822-35461-1001

• um Bengkulu
• um Bengkulu
• um Bengkulu

• um Bengkulu
• umb tv
• Radio Iktisaf FM 104,3 MHz

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN

 PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jalan Batang Hutan No. 108, Kelurahan Tanah Putih, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu Website: http://idmptap.bengkulu.go.id / Email: idmptap@bengkulutor.go.id BENGKULU 38224	
REKOMENDASI Nomor : 20132.650.308/DPMP/TF-P/4/2023	
TENTANG PENELITIAN	
Dasar :	- Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. - Surat Wakil Dekan I FISIP Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Nomor : 216-SIDF.7-IL3 AU/C/2023, Tanggal 28 Maret 2023 perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan diterima tanggal 14 April 2023.
Nama / NPM	YUKETERI RAMADANI/216020012
Pekerjaan	Mahasiswa
Maksud	Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	Efektivitas Program Smart Drive Thru Dalam Meningkatkan Kepuasan Wajah Pajak Kematian Rasmata di Kota Bengkulu
Daerah Penelitian	Samarat Provinsi Bengkulu dan Badan Penyelenggara Daerah Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian/Kegiatan	14 April 2023 s.d 10 Mei 2023
Pemanggang Jawab	Wakil Dekan I FISIP Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan dilakukan dengan ketentuan :	
- Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/Bupati/Walikota Cq Kepala Badan Kemitraan Bangsa dan Politik atau pejabat lain setingkat. - Harus mematuhi semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku. - Sebelum melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kemitraan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu. - Apabila merasa berlaku Rekomendasi ini tidak berlaku, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, pengampunan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi penerbitan. - Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemanggang surat rekomendasi ini tidak mematuhi/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tercantum di atas.	
Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
	Ditujukan di : Bengkulu Pada tanggal : 14 April 2023 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU/ PROVINSI BENGKULU  SUPRAN, S.H., M.H. Pustika Utama Madya : IV d NIP. 19681221 199303 1 002
Legitimasi/rekomendasi kepada YB: - Kepala Badan Kemitraan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu - Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu - Wakil Dekan I FISIP Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu - Tung Bungkulan	

LAMPIRAN

SURAT IZIN PENELITIAN



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jalan Raden Fatah No. 30 Bengkulu 38216
Telp. (0736) 52850 Fax. (0736) 52851
Website <https://bapenda.bengkuluprov.go.id> Email bapenda@bengkuluprov.go.id

Bengkulu, 1 Mei 2025

Nomor : B.000/6/BAPENDA.11/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 berkas
Hal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Bengkulu

di-
Tempat

Menindak lanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 216-SI/DF.7/II.3.AU/C/2025,
Tanggal 20 Maret 2025 Perihal : Permohonan Izin Penelitian mahasiswa
atas nama :

Nama : YUKETERI RAMADANI
N P M : 2163201012
Program Studi : Administrasi Publik
Universitas : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut di atas dapat diterima
untuk melaksanakan Penelitian pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi
Bengkulu mulai tanggal 28 April 2025 sampai dengan tanggal 10 Mei 2025.
Mahasiswa yang bersangkutan selama menjalankan Penelitian wajib mengikuti
ketentuan dan peraturan yang berlaku di Badan Pendapatan Daerah Provinsi
Bengkulu.

Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.

PIH. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI BENGKULU



Dr.M.H. Heru Susanto, SE., MM., CGCAE., CGRE.,CFrA
Pembina Utama Madya/IV.d
NIP. 19700403 199103 1 0011

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE), Badan Siber dan Sandi Negara

LAMPIRAN IV

KEGIATAN DOKUMENTASI

Keterangan	Dokumentasi
Wawancara bersama Bapak Muhammad Yusuf S.E (Korektor SAMSAT Drive Thru)	
Wawancara Bersama Bapak Muslim (Ditlantas Polda Bengkulu)	

Wawancara bersama
Bapak Mochamad Eqbal,
S.Sos. (Kepala Sub
bagian tata usaha
SAMSAT)



Wawancara bersama
Bapak Tedy Andriyani,
S.Kom. (Pranata
Komputer Ahli Muda)



Wawancara Bersama
Bapak Entoni
(Masyarakat)



Wawancara Bersama Ibu
Vera Wati (Masyarakat)



Wawancara Bersama
Bapak Reza (Masyarakat)



Gerei Samsat Drive Thru



Masyarakat yang
membayar pajak kendaan
PKB



	Plang Nama	
Gambar Sosialisasi Program Samsat Drive Thru	Spanduk Informasi alur layanan SAMSAT Drive Thru	
	Sosialisasi menggunakan media sosial	

Pemantauan Program SAMSAT Drive Thru	Pemantau an Program Menggunakan SiJALU	
Struktur Organisasi		