

ABSTRAK

FAHRIYANTI, NPM. 2022456 : Judul “EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI DI KANTOR SAMSAT BARABAI KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH”. Dibimbing oleh Ibu **Hj Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.AP** sebagai dosen pembimbing I dan **Bapak Fakhri, S.Sos, M.AP** sebagai dosen pembimbing II.

Pelayanan publik memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital melalui penerapan e-government, salah satunya dalam layanan perpajakan kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan tersebut, seperti minimnya sosialisasi, terjadinya kesalahan transaksi pada aplikasi E-Samsat, penggunaan aplikasi tidak bisa menggunakan WIFI dan harus menggunakan data jaringan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah informan 11 orang yang terdiri dari petugas Samsat serta wajib pajak. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik kondensasi data, pengumpulan data dan penyajian data. Uji kredibilitas data dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan *member check*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST masih tergolong kurang efektif. Hal ini terlihat dari indikator pengurangan pembayaran manual, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan kualitas Sistem atau aplikasi sering terjadi gangguan seperti keterlambatan transaksi serta kesediaan jaringan karena koneksi internet baik melalui WIFI atau data seluler belum sepenuhnya stabil. Pada indikator tingkat penggunaan E-Samsat oleh wajib pajak sudah cukup efektif sementara Pada indikator koordinasi antar instansi menunjukan sudah efektif melalui adanya kerja sama yang baik antara petugas samsat dan pihak Bank dalam menangani berbagai kendala teknis. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas inovasi meliputi minimnya sosialisasi kepada wajib pajak, kendala jaringan dan akses internet, masih adanya ketergantungan pada pelayanan offline. Faktor pendukung antara lain, fleksibilitas waktu dan tempat dan keterhubungan dengan layanan perBankkan (Bank Kalsel).

Untuk meningkatkan Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi E-Samsat Di Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST maka disarankan Kepada Kepala Kantor Samsat Barabai Kabupaten HST diharapkan untuk meningkatkan upaya sosialisasi kepada masyarakat secara rutin mengenai penggunaan serta manfaat aplikasi baik melalui media informasi, banner, maupun kegiatan secara langsung. Kepada para petugas Kantor Samsat Barabai diharapkan untuk terus meningkatkan pemahaman dan keterampilan penggunaan aplikasi dan kepada masyarakat agar aktif mempelajari cara penggunaan aplikasi secara mandiri.

ABSTRACT

Fahriyanti, Student ID. 2022456: Title **“The Effectiveness Of Public Service Innovation Through Applications At The Samsat Office In Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency”**. Supervised by Mrs. Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos., M.AP as Supervisor I and Mr. Fakhri, S.Sos., M.AP as Supervisor II.

Public services play an important role in improving the quality of governance, particularly in meeting community needs effectively and efficiently. The development of information technology has encouraged the government to undertake digital transformation through the implementation of e-government, one of which is in motor vehicle tax services through the E-Samsat application. However, in its implementation, several obstacles are still found that affect the effectiveness of the service, such as the lack of socialization, transaction errors in the E-Samsat application, and the inability to access the application using Wi-Fi, requiring mobile data instead. This study aims to determine the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency.

This research uses a qualitative method with a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. Data sources were obtained through purposive sampling with 11 informants consisting of Samsat officers and taxpayers. The data obtained were analyzed using data condensation, data collection, and data presentation techniques. The credibility of the data was tested through prolonged observation, increased persistence, triangulation, negative case analysis, the use of reference materials, and member checking.

The results show that the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office of Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency is still considered less effective. This is indicated by the limited reduction in manual payments, lack of public socialization, and system quality issues, such as transaction delays and unstable internet connections, both via Wi-Fi and mobile data. In terms of usage level, the E-Samsat application is considered fairly effective, while inter-agency coordination is already effective, supported by good cooperation between Samsat officers and banking institutions in handling technical issues. Factors affecting effectiveness include limited socialization, network and internet access constraints, and continued dependence on offline services. Supporting factors include flexibility in time and place, as well as integration with banking services (Bank Kalsel).

To improve the effectiveness of public service innovation through the E-Samsat application at the Samsat Office in Barabai, Hulu Sungai Tengah Regency, it is recommended that the Head of the Samsat Office increase efforts to conduct regular public outreach regarding the use and benefits of the application through information media, banners, and direct activities. Samsat officers are expected to continuously improve their understanding and skills in using the application, and the public is encouraged to actively learn how to use the application independently.