

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan mengenai efektivitas *e-Government* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta. Penelitian ini dilatarbelakangi karena masih ditemukannya permasalahan pada harapan masyarakat, kepuasan masyarakat, dan keinginan masyarakat untuk menggunakan layanan E-Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas *e-Government* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta. Penelitian ini mengacu pada teori efektivitas *e-Government* dari Sigwejo dan pather (2016) dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan desain penelitian survey. Teknik pengumpulan data utama dengan kuesioner penelitian yang diberikan kepada masyarakat yang merupakan wajib pajak di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta yang menggunakan layanan E-Samsat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas *e-Government* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Bandung III memiliki persentase 85,87% atau dapat dikatakan layanan tersebut sudah sangat efektif. Dimensi dengan persentase tertinggi adalah *use of e-Government service* dengan persentase 88,90% sedangkan dimensi dengan persentase terendah ialah *citizen satisfaction* dengan persentase 79,60%. Saran dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam proses pengesahan STNK dengan menyediakan layanan pengesahan STNK serta Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta melakukan penyuluhan atau sosialisasi dengan lebih giat kepada wajib pajak agar layanan E-Samsat ini dapat sepenuhnya dimanfaatkan oleh para wajib pajak

Keywords: Efektivitas: *e-Government*; E-samsat

ABSTRACT

This study describes the effectiveness of e-government in the service of paying motor vehicle taxes through the E-Samsat at the Bandung III Soekarno Hatta City Samsat. The background of this research is that there are still problems with community expectations, community satisfaction, and people's desire to use E-Samsat services. This study aims to find out how the level of effectiveness of e-Government in the service of paying motor vehicle taxes through E-Samsat at Bandung III Soekarno Hatta Samsat. This study refers to the theory of e-government effectiveness from Sigwejo and Pather (2016) using a quantitative research approach and survey research design. The main data collection technique is by filling out a research questionnaire given to the public who are taxpayers at the Bandung III Soekarno Hatta City Samsat who use the E-Samsat service. The results of the study show that the effectiveness of e-government in the service of paying motor vehicle taxes at the Samsat City of Bandung III has a percentage of 85.87% or it can be said that the service has been very effective. The dimension with the highest percentage is use of e-Government services with a percentage of 88.90% while the dimension with the lowest percentage is citizen satisfaction with a percentage of 79.60%. The suggestion from this research is that it is hoped that it can improve the quality of service, especially in the process of validating STNK by providing STNK validation services and the Bandung III Soekarno Hatta City Samsat conducting counseling or outreach more actively to taxpayers in terms of the benefits that can be felt and how to use them so that E-services This Samsat can be fully utilized by taxpayers.

Kata kunci: *Effectiveness; e-Government;E-Samsat*