

## **ABSTRACT**

The Effectiveness Of The National Online Samsat Service In Order To Realize Excellent Service In The South Medan Samsat Office Medan City

Utami Permoni Suci

71180611004

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) as a unit tasked to run the administrative system in order to facilitate and accelerate community services in the field of Motor Vehicle Services. Samsat is obliged to contribute actively in the implementation of excellent public services to the community. So as to realize the form of excellent service at the Samsat office in accordance with the regulation of the Director General of taxes Number PER-11/PJ/2019 on tax application providers, the national online Samsat was formed which aims to make integrated and coordinated services quickly, precisely, transparently, accountable and informative. With the hope that many people use Samsat national Online.

This study aims to determine the effectiveness of the national online Samsat in order to realize excellent service in the South Medan Samsat Office Medan. In this study, the authors used a qualitative descriptive approach. With a qualitative method that is descriptive with data collection techniques through observation, documentation and interviews to several staff Samsat employees and community users of the national online Samsat application to obtain the necessary data about how the effectiveness of the national Online Samsat service in order to realize excellent service in the South Medan Samsat Office.

The results of research on the effectiveness of national online Samsat services in order to realize excellent service at the South Medan Samsat Office are measured by 4 dimensions of Public Service Effectiveness, namely transparency in national Online Samsat Services, which are transparent but there are still many people who do not know how to access them, community participation is very small due to, Empathy (empathy) given samsat officers to the community is good enough. So that the national online Samsat service in order to realize excellent service in the South Medan Samsat Office has not been running effectively. Keywords: Effectiveness, Samsat National Online, Excellent Service, Qualitative.

## ABSTRAK

### Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan

Utami Permoni Suci

71180611004

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai unit yang bertugas untuk menjalankan sistem administrasi guna memperlancar dan mempercepat pelayanan masyarakat dibidang pelayanan kendaraan bermotor. Samsat berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Sehingga untuk mewujudkan bentuk pelayanan prima di kantor Samsat sesuai dengan peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang penyedia aplikasi perpajakan dibentuklah Samsat Online Nasional yang bertujuan agar layanan terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Dengan harapan agar masyarakat banyak yang menggunakan Samsat Online Nasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan Kota Medan. Dalam Penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara kepada beberapa staf pegawai Samsat dan masyarakat pengguna aplikasi Samsat Online Nasional untuk memperoleh data-data yang diperlukan tentang bagaimana efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Medan Selatan.

Hasil penelitian terhadap efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Medan Selatan diukur dengan 4 dimensi efektivitas pelayanan publik yakni transparansi dalam Pelayanan Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui cara mengaksesnya, Partisipasi masyarakat sangat kecil dikarenakan kurangnya sosialisasi pegawai Samsat tentang Samsat online Nasional kepada masyarakat, Reliability (kehandalan) para pegawai sudah cukup baik, Empathy (empati) yang diberikan pegawai samsat kepada masyarakat sudah cukup baik. Sehingga Pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Medan Selatan belum berjalan dengan efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, Samsat Online Nasional, Pelayanan Prima, Kualitatif.