

**STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM
SOSIALIASI PROGRAM E-SAMSAT DI UPTD
SAMSAT KOTA TEBING TINGGI**

TUGAS AKHIR

Oleh:

WINDY AULIA NASUTION
2103100024

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : WINDY AULIA NASUTION
NPM : 2103100024
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : 17 April 2025
Waktu : Pukul 08.00 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP (.....)

PENGUJI II : RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A (.....)

PENGUJI III : AGUNG SAPUTRA S.Sos., M.AP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.,Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhafi., S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama Lengkap : **WINDY AULIA NASUTION**
NPM : 2103100024
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program E-Samsat Di UPTD SAMSAT Kota Tebing Tinggi

Medan, 14 April 2025

Pembimbing


AGUNG SAPUTRA S.Sos., M.AP.
NIDN: 0120018303

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan


Assoc.,Prof., Dr., ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Windy Aulia Nasution**, NPM 2103100024, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 28 April 2025

Yang Menyatakan,



Windy Aulia Nasution

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, nikmat islam, nikmat waktu, dan nikmat-nikmat yang lainnya kepada penulis dan kita semua, sholawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang kita rasakan saat sekarang ini.

Serangkai kata terimakasih juga penulis berikan khusus kepada kedua orang tua penulis yang sangat dicintai dan penulis sayangi yaitu Ayah tersayang Abdul Aziz Nst terimakasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anakmu bisa sampai ke tahap ini, demi anakmu dapat mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini, Ibunda tercinta Juliani, seseorang yang sudah melahirkan saya, orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, orang yang selalu mengusahakan anak kedua nya ini menempuh pendidikan setinggi-tingginya, terimakasih atas pengorbanan juga kasih sayang tanpa batas, terimakasih atas kesabaran dan pengorbanan yang belum tentu bisa penulis balas, terimakasih telah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi penulis. Terakhir, terimakasih atas segala hal yang diberikan yang tak terhitung jumlahnya.

Kakak ku tersayang Almh Azly Sapira Nst, terimakasih telah memberikan pesan terakhir untuk penulis melanjutkan pendidikan setinggi-tingginya, gelar ini penulis persembahkan untukmu di atas sana. Terimakasih untuk adik-adik penulis Abdul Nazril Murrone Nst dan Azila Azzahra Nst yang sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Skripsi ini merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis memilih skripsi dengan judul “Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program E-Samsat Di UPTD SAMSAT Kota Tebing Tinggi”. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan dan arahan kepada penulis yang bertujuan untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Dr. Hj. Yurisna Tanjung. M.AP selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika.,S.Sos.,MSP selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah. S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Agung Saputra S.Sos. M.AP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh staff UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi yang telah membantu penulis dalam hal informasi mengenai program e-Samsat Di Kota Tebing Tinggi.
9. Teruntuk sahabatku Anisa Puspita Sari terimakasih sudah selalu ada dan sangat berjasa dalam hidup penulis, seseorang yang sangat mengetahui tentang segala lika-liku hidup penulis, Aria Hesti Windani, Icha Budiarti, Cinta Salsabila , terimakasih telah kebersamai selama di perkuliahan dan menjadi anak perantauan yang saling mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah.

10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik stambuk 2021 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dan berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Haikal Yuda Ananda, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, seseorang yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan memberikan dukungan terhadap saya. Terimakasih sudah bersedia menemani hingga saat ini.
12. Windy Aulia Nasution diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena telah berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa di bilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis hingga skripsi ini selesai. Penulis ucapkan ribuan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak semoga bantuan yang di berikan dibalaskan oleh Allah SWT.

Medan, 21 Maret 2025

Windy Aulia Nasution

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UPTD SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

WINDY AULIA NASUTION

2103100024

ABSTRAK

e-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak online yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak. Keberhasilan penerapannya sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi fungsi actuating dalam mensosialisasikan program ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan fungsi actuating dalam sosialisasi e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi. Fokus penelitian mencakup strategi yang diterapkan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, efektivitas sosialisasi, serta kendala dalam implementasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait, observasi langsung, serta analisis dokumen. Teknik analisis data bersifat induktif guna mengidentifikasi pola efektivitas strategi fungsi actuating dalam sosialisasi program ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan langsung, pemanfaatan media sosial, dan kerja sama dengan instansi terkait. Beberapa kendala dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat e-Samsat, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital. Untuk meningkatkan efektivitasnya, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, sosialisasi berbasis digital, serta evaluasi berkala terhadap metode yang digunakan.

Kata Kunci: *Actuating, Sosialisasi, e-Samsat, Strategi Komunikasi, UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
2.1 Konsep Strategi	8
2.1.1 Pengertian Strategi	8
2.2 Konsep Actuating.....	9
2.2.1 Pengertian Actuating	9
2.2.2 Tujuan Actuating	13
2.3 Konsep e-Government.....	14
2.3.1 Pengertian e-Government	14
2.4 Konsep Pembangunan	16
2.4.1 Pengertian Pembangunan	16
2.5 Indikator Strategi Fungsi Actuating dalam Sosialisasi e-Samsat...	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Kerangka Konsep	25
3.3 Definisi Konsep	26
3.4 Kategorisasi Penelitian	27

3.5 Narasumber.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Deskripsi Narasumber	38
4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi ..	40
4.2 Pembahasan	53
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Jumlah Pembayaran Pajak Secara Langsung Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.....	54
Tabel 4.5 Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat & Signal Tahun 2023 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	54
Tabel 4.6 Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat & Signal Tahun 2024 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep	25
Gambar 3.2 Peta Lokasi UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	34
Gambar 3.3 UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	34
Gambar 3.4 Sosialisasi E-Samsat Di Kelurahan Mekar Sentosa Kota Tebing Tinggi	42
Gambar 3.5 Pembagian Brosur Kepada Masyarakat	43
Gambar 3.6 Promosi Melalui Spanduk dan Instagram	46

DAFTAR GRAFIK

Gambar 4.1 Grafik Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat & Signal Tahun 2023 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	56
Gambar 4.2 Grafik Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat & Signal Tahun 2024 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: Draf Wawancara
Lampiran X	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XI	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XII	: SK-5 Berita Bimbingan Skripsi
Lampiran XIII	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XIV	: Surat LoA
Lampiran XV	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi
Lampiran XVII	: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Program e-Samsat merupakan pengembangan dari sistem pelayanan Samsat yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor Samsat Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan Samsat di DIY (*Do It Your Self*). Program e-Samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas, kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, ketanggapan, dan jaminan, memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak.

Dalam usaha mengoptimalkan penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), pemerintah daerah menjalankan berbagai strategi yang salah satunya adalah dengan memperkenalkan e-Samsat (elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Untuk memudahkan wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor dan sebagai inovasi pengembangan teknologi informasi, pemerintah mengembangkan Electronic Samsat atau e-Samsat. e-Samsat dapat memudahkan wajib pajak membayar pajak dengan sistem online. Pengembangan inovasi ini terus ditingkat oleh pemerintah dan semakin diminati oleh wajib pajak, terutama bagi wajib pajak yang tidak mempunyai waktu yang cukup karena mempunyai waktu yang fleksibel untuk membayar kewajibannya. Pembayaran pajak dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan tempat

pembayaran yang tertera di aplikasi dan batas tanggal masa berlaku pajak kendaraan bermotor.

Adanya sistem e-Samsat ini, jumlah pembayaran kendaraan bermotor di daerah tersebut, khususnya di Kota Tebing Tinggi, akan semakin meningkat karena memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran belanja secara online melalui media elektronik. Meskipun e-Samsat menawarkan banyak manfaat, namun sering kali juga memiliki kekurangan, seperti kurangnya infrastruktur teknologi, menurunnya literasi digital di masyarakat, dan ketidakmampuan pemerintah dalam melakukan sosialisasi yang efektif. Meskipun program ini memiliki banyak manfaat tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme e-Samsat dan minimnya sosialisasi yang efektif.

Kebijakan e-Samsat pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Tebing Tinggi, diatur pada Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (selanjutnya disebut Perpres No.5/2015). Perpres No.5/2015, menyebutkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

Strategi merupakan suatu rencana yang di tunjukkan untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Strategi dalam fungsi actuating yakni langkah-langkah yang dibuat untuk membuat anggota kelompok termotivasi, bekerja sama, berkomitmen mencapai tujuan. Strategi ini membantu kelompok memahami tugas, termotivasi untuk bekerja, dan dapat bekerja sama dengan baik. Dalam konteks e-Samsat, actuating sangat penting untuk memastikan bahwa setiap orang yang terlibat memahami tugas dan kepentingannya, mulai dari sistem pendukung dan pegawai hingga masyarakat umum sebagai pengguna layanan. Fungsi ini memengaruhi bagaimana program e-Samsat beroperasi secara efisien dan dapat diakses oleh masyarakat umum.

Masalah dalam strategi fungsi actuating dalam sosialisasi program e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi ialah komunikasi yang tidak optimal, kurangnya motivasi karyawan, kepemimpinan yang tidak efektif, ketidaksepakatan di antara anggota tim menghambat kinerja tim, anggota kelompok yang bekerja tidak sesuai ekspektasi dan resistensi dalam perubahan. Dalam konteks e-Samsat, strategi fungsi actuating ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan dan pihak terkait mulai dari pemerintah daerah hingga kepolisian dan penyedia layanan perbankan beroperasi sesuai dengan rencana untuk mencapai tujuan program. Penting untuk memahami bagaimana strategi fungsi actuating dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kota Tebing Tinggi, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi, dan mengidentifikasi solusi yang dapat meningkatkan pelaksanaan program e-Samsat.

Keadaan strategi Fungsi actuating harus sedemikian rupa sehingga proses motivasi, dorongan, dan sumber daya manusia bekerja secara efisien, sehingga setiap individu dalam organisasi terinspirasi dan terbimbing untuk mencapai tujuannya. Fungsi actuating harus menciptakan suatu lingkungan yang mendukung kerja sama, komunikasi dan produktivitas. Dengan mengoptimalkan fungsinya, diharapkan program e-Samsat dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) melalui prosedur pembayaran yang lebih transparan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bantuan publik yang diberikan.

Beberapa temuan penelitian terdahulu lebih terfokus pada aspek teknis atau operasional layanan Samsat. Ada peluang untuk menyelidiki persepsi atau sikap masyarakat terhadap semua layanan dan bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi penerimaan pajak. Semua layanan (e-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Drive-Thru) memiliki karakteristik yang unik, namun belum banyak penelitian yang mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi atau menghambat efektivitas setiap layanan. Penelitian dapat menyelidiki beberapa faktor seperti infrastruktur, teknologi, atau ketahanan manusia. Layanan tersebut di atas memerlukan sosialisasi agar masyarakat umum memahami cara menggunakannya. Penelitian ini menyoroti perlunya penelitian tentang bagaimana sosialisasi dan informasi tentang layanan mempengaruhi penggunaan layanan dan, pada gilirannya, penggunaan pajak.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui proses penelitian dengan judul **“Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program e-Samsat Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program e-Samsat Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan penulis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program e-Samsat Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan juga memperluas wawasan penulis mengenai fungsi actuating dalam sosialisasi program e-Samsat untuk meningkatkan pelayanan publik di UPTD Samsat.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa untuk penelitian selanjutnya
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka di buat penulisan yang di anggap berkaitan antara satu yang lainnya yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan Pengertian Strategi, Pengertian Actuating, Pengertian Electronic Government dan Teori Pembangunan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang Metode Penelitian, Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Kategorisasi Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu

Penelitian, Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Strategi

2.1.1 Pengertian Strategi

Dengan kata lain, strategi merupakan upaya pencapaian tujuan secara efektif dan efisien. menyamakan strategi dengan “rencana suatu tindakan”, dan metodologinya yang sangat mendasar dikemukakan Burke sebagai thedramatisticpentad (segi lima dramatistik) dengan perincian sebagai berikut : (Azmi dkk, 2023).

- a. Act (aksi), yaitu apa yang dikerjakan oleh aktor (pelaku). Komponen (segi) yang pertama ini menjelaskan tentang apa yang harus dimainkan oleh aktor, apa yang sebaiknya dia lakukan, dan apa yang semestinya dia selesaikan. Aksi merupakan kegiatan yang terkoordinasikan untuk mencapai tujuan perubahan kelembagaan dalam rangka memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, mengoreksi ketidakadilan atau meningkatkan kualitas hidup manusia. Terjadi atas inisiatif dari tenaga profesional dibidang kesejahteraan sosial, ekonomi, politik, agama, militer, orang-orang yang secara langsung terkena masalah. (Rukanda dkk, 2020)
- b. Scene (suasana), yaitu situasi atau keadaan di mana tindakan (kegiatan) dimaksud akan berlangsung. Segi yang kedua ini meliputi penjelasan tentang keadaan fisik maupun budaya dan lingkungan masyarakat di mana kegiatan itu akan dilaksanakan.

- c. Agent (agen), yaitu diri aktor (sendiri) yang harus dan akan melaksanakan tugasnya, termasuk semua yang diketahuinya tentang substansinya. Substansi agen mencakup semua aspek kemanusiaannya, sikapnya, pribadinya, sejarahnya, dan faktor-faktor terkait lainnya.
- d. Agency (agensi), yaitu instrumen atau alat-alat yang akan dan harus digunakan oleh agen (aktor) dalam melakukan tindakannya.

Menurut J, (2023:5) Strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi dapat mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, penghematan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau daya saing dengan cara mengkaji faktor internal dan eksternal bisnis. Bisnis melakukan transaksi yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan dan entitas yang berada di bawah naungan perusahaan.

2.2 Konsep Actuating

2.2.1 Pengertian Actuating

Menurut Muhammad (2022) *Actuating* atau pelaksanaan sering juga disebut dengan pengarahan, pergerakan, pelaksanaan. Pelaksanaan merupakan rangkaian lanjutan dari kegiatan perencanaan dan pengorganisasian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam proses manajemen, *actuating* (pelaksanaan/ pergerakan) dianggap sebagai fungsi manajemen yang paling utama.

George R. Terry mengemukakan bahwa pergerakan (*actuating*) dalam manajemen merupakan usaha untuk menggerakkan para anggota kelompok atau organisasi sedemikian rupa sehingga mereka bersedia bekerja dan berusaha untuk mencapai sasaran kelompok dan sasaran anggota-anggota kelompok tersebut, artinya disamping tujuan kelompok, masing-masing individu juga akan berusaha mencapai target individu masing-masing.

Actuating atau manajemen pelaksanaan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, yaitu dengan cara melakukan serangkaian kegiatan pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan atau anggota dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas, dan tanggungjawabnya masing-masing. *Actuating* (pelaksanaan) sangat penting adanya, karena rencana dan pengorganisasian tidak akan pernah mendapatkan hasil yang diharapkan tanpa adanya kegiatan nyata sebagai wujud nyata adanya pelaksanaan.

Actuating dalam manajemen merupakan usaha untuk menggerakkan para anggota kelompok atau organisasi sedemikian rupa sehingga mereka bersedia bekerja dan berusaha untuk mencapai sasaran kelompok dan sasaran anggota-anggota kelompok tersebut, artinya disamping tujuan kelompok, masing-masing individu juga akan berusaha mencapai target individu masing-masing.

Actuating atau manajemen pelaksanaan tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, yaitu dengan cara melakukan serangkaian kegiatan pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan atau

anggota dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas, dan tanggungjawabnya masing-masing. *Actuating* atau pelaksanaan sangat penting adanya, karena rencana dan pengorganisasian tidak akan pernah mendapatkan hasil yang diharapkan tanpa adanya kegiatan nyata sebagai wujud nyata adanya pelaksanaan (*actuating*). (Utami dkk, 2023)

Menurut Yogi Pratama (2019) *Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan memberi kompensasi kepada mereka. Fungsi ini secara sederhana adalah bagaimana membuat anggota organisasi mau melakukan apa yang diinginkan organisasi. Dengan demikian fungsi ini sangat melibatkan kualitas, gaya kepemimpinan, motivasi, komunikasi, dan budaya organisasi.

Dikutip dari Purnama dkk, 2020) kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam fungsi *actuating* manajemen adalah :

- a) Melakukan kegiatan partisipasi dengan senang hati terhadap semua keputusan, tindakan atau perbuatan.
- b) Mengarahkan dan menantang orang lain agar bekerja sebaik-baiknya
- c) Memotivasi anggota
- d) Berkomunikasi secara efektif
- e) Meningkatkan anggota agar memahami potensinya secara penuh.
- f) Memberi imbalan penghargaan terhadap pekerja/anggota yang melakukan pekerjaan dengan baik

- g) Mencukupi keperluan pegawai sesuai dengan kegiatan pekerjaanya
- h) Berupaya memperbaiki pengarahannya sesuai dengan petunjuk pengawasan Fungsi Actuating

Menurut Kholik dkk, (2023) Fungsi pokok penggerakan (*actuating*) di dalam manajemen adalah:

- a) Mempengaruhi seseorang supaya bersedia menjadi pengikut
- b) Menaklukkan daya tolak seseorang
- c) Membuat orang-orang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik
- d) Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pimpinan, tugas dan organisasi tempat mereka bekerja
- e) Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab seseorang atau orang-orang terhadap tuhan, negara dan masyarakat.

Fungsi pokok *actuating* dalam manajemen :

- a) Mempengaruhi seseorang (orang-orang) supaya bersedia menjadi pengikut
- b) Menaklukkan daya tolak orang-orang
- c) Membuat orang-orang suka mengerjakan tugas dengan lebih baik
- d) Mendapatkan, memelihara dan memupuk kesetiaan pada pemimpin, tugas dan organisasi tempat mereka bekerja

- e) Menanamkan, memelihara dan memupuk rasa tanggung jawab seseorang atau orang-orang terhadap Tuhanya, negara dan masyarakat (Purnama dkk, 2020).

2.2.2 Tujuan Actuating

Tujuan *actuating* dalam organisasi adalah usaha atau tindakan dari pemimpin dalam rangka menimbulkan kemauan dan membuat bawahan tahu pekerjaannya, sehingga secara sadar menjalankan tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Tindakan penggerakan ini oleh (Ramadhan, 2024) ada kalanya diperinci lebih lanjut kedalam tiga tindakan sebagai berikut :

- a) Memberikan semangat, motivasi, inspirasi, atau dorongan sehingga timbul kesadaran dan kemauan para petugas untuk bekerja dengan baik.
- b) Pemberian bimbingan lewat contoh-contoh tindakan atau teladan, yang meliputi beberapa tindakan seperti: pengambilan keputusan, mengadakan komunikasi agar ada bahasa yang sama antara pemimpin dan bawahan, memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompok, dan memperbaiki sikap, pengetahuan, dan keterampilan bawahan.
- c) Pengarahan yang dilakukan dengan memberikan petunjuk-petunjuk yang benar, jelas, dan tegas. Segala saran-saran dan perintah atau instruksi kepada bawahan dalam pelaksanaan tugas harus diberikan dengan jelas dan tegas agar terlaksana dengan baik dan terarah pada tujuan yang telah.

2.3 Konsep e-Government

2.3.1 Pengertian e-Government

Electronic government atau disingkat *e-Government* merupakan pemanfaatan IT menjadi sistem pembantu birokrasi pemerintahan. *e-Government* artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. *e-Government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau sistem informasi namun juga pengerjaan operasional aktivitas keseharian pemerintahan. *e-Government* yang dalam teknis implementasi disebut dengan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan suatu sistem administrasi yang bekerja pada organisasi publik yang didukung oleh inovasi dan komunikasi publik untuk menjawab permintaan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan penanganan informasi dengan cepat dan akurat secara elektronik. (Yusuf, 2024:2)

Penerapan *e-Government* di Indonesia dimulai dengan adanya kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e- Government* melalui Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2/13. Seiring berkembang teknologi informasi, pemerintah Indonesia melakukan reformasi dari yang awalnya dilakukan secara non-elektronik berubah menjadi pelayanan secara elektronik atau berbasis sistem. IT mengubah pola pikir dan pola kehidupan masyarakat menjadi lebih baik.

Setyawan dkk, (2019) mengatakan “*Electronic Government is the use information and communication technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow*

greater public access to information, and make government more accountable to citizens”.

Dari pernyataan diatas menjelaskan Pemerintah elektronik adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ITK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar untuk informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada warga. Melalui Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2/13 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, presiden memerintahkan seluruh jajarannya mengambil langkah-langkah yang diperlukan guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional.

e-Government merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini dipandang mendesak guna kesamaan pemahaman, keserempakan tindak dan keterpaduan langkah dari seluruh unsur kelembagaan pemerintah.

Tuntutan perubahan dengan kemajuan teknologi informasi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatan secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan, dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Pengembangan *e-Government* adalah cara pemerintah dalam menyesuaikan diri pada kecenderungan global. Ketidakmampuan diri dalam

menyesuaikan kecenderungan ini dapat membawa bangsa Indonesia dalam "*digital divide*". Oleh karena itu, penataan yang dilakukan adalah untuk mendorong menuju masyarakat informasi.

Dengan adanya sistem e-Samsat ini memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang dapat dibayar melalui ATM atau mobile banking. Dengan adanya inovasi terbaru ini diekspektasikan dapat membantu menambah kepatuhan wajib pajak. Agar mampu mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, hukuman atau sanksi pajak sangat dibutuhkan untuk proses penegakkan hukum demi menerapkan tata tertib bagi subjek pajak agar melakukan pembayaran pajaknya.

Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Sistem e-Samsat menurut (Bhagaskara, 2023) adalah cepat, efektif, efisien, mudah, aman. Kantor Samsat di kota Tebing Tinggi sudah berinovasi ke digitalisasi. Layanan ini termasuk transformasi digital pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kenyamanan dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

2.4 Konsep Pembangunan

2.4.1 Pengertian Pembangunan

Secara terminologis, pembangunan identik dengan istilah *development*, *modernization*, *westernization*, *empowering*, *industrialization*, *economic growth*, *europanization*, dan *political change*. Identikasi tersebut lahir dikarenakan pembangunan memiliki makna yang multiinterpretable. Menurut Siagian

pembangunan sebagai rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang terencana dilakukan secara sadar oleh negara menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa. (Digdowiseiso, 2019:3)

Dalam proses pembangunan, faktor-faktor yang mempengaruhinya adalah sebagai berikut:

- a. Sumber daya alam Kebutuhan hidup manusia hampir seluruhnya bersumber dari alam. Kekayaan alam, kesuburan tanah, iklim, potensi hutan, potensi tambang, potensi laut, dan sebagainya, akan sangat mempengaruhi pembangunan. Hal ini terutama terkait dengan ketersediaan bahan baku produksi sehingga proses pengolahannya senantiasa berkelanjutan dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.
- b. Sumber daya manusia Salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan pembangunan adalah jumlah dan kualitas penduduk. Jumlah penduduk yang besar sangat potensial untuk dijadikan sasaran pemasaran hasil produksi, sedangkan kualitas penduduk sangat menentukan besaran produktivitas.
- c. Permodalan Sumber daya modal yang memadai merupakan penunjang dalam pembangunan. Sumber daya modal sangat dibutuhkan negara untuk mengolah bahan mentah menjadi barang jadi yang dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat dan memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan bahan mentah. Investasi dibutuhkan untuk menggali dan mengolah kekayaan alam sehingga bernilai ekonomis tinggi dan mampu menunjang kinerja pembangunan.

- d. Lapangan kerja Pengangguran yang disebabkan tidak tersedianya lapangan kerja merupakan masalah terhadap pembangunan. Sebaliknya, ketersediaan lapangan kerja akan berpengaruh positif terhadap pertumbuhan dan pembangunan.
- e. Keahlian dan kewirausahaan Pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi memerlukan keahlian tertentu. Meski demikian, masyarakat yang memiliki keahlian namun tidak memiliki jiwa kewirausahaan maka tidak akan menyelesaikan masalah pembangunan. Dengan demikian dibutuhkan keahlian dan jiwa kewirausahaan yang dimiliki oleh masyarakat jika pembangunan suatu negara ingin berhasil.
- f. Stabilitas politik Kondisi politik yang tidak stabil sangat menyulitkan terciptanya pembangunan yang baik. Stabilitas politik merupakan modal dasar melakukan aktivitas pembangunan sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat secara luas.
- g. Kebijakan pemerintah Kebijakan pemerintah sangat menentukan proses pembangunan sehingga dapat dilakukan tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat. (Icosoph, 2019:5)

Pembangunan adalah proses yang dilakukan secara sadar dan berkelanjutan mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat. Padahal hakekatnya pembangunan merupakan usaha sadar manusia untuk mengubah keseimbangan dari tingkat kualitas yang dianggap kurang baik ke keseimbangan baru pada tingkat kualitas yang dianggap lebih tinggi, sehingga dapat diartikan bahwa tujuan pembangunan adalah pemerataan dalam mensejahterakan rakyat, di negara

berkembang perhatian utama pembangunan terfokus pada dilema antara pertumbuhan dan pemerataan (Lestari dkk., 2021).

Pembangunan dapat diartikan sebagai transformasi ekonomi, sosial, dan budaya secara sengaja melalui kebijakan dan strategi menuju arah yang diinginkan

2.5 Indikator Strategi Fungsi Actuating dalam Sosialisasi e-Samsat

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak sebagaimana dikemukakan oleh (Azmi dkk., 2023), (Muhammad, 2022), (Purnama dkk., 2020) yaitu :

- a. Aksi adalah sesuatu yang dikerjakan oleh aktor (pemimpin). Komponen (segi) yang pertama ini menjelaskan tentang apa yang harus dimainkan oleh aktor, apa yang sebaiknya dia lakukan, dan apa yang semestinya dia selesaikan.
- b. Pengarahan adalah proses pemberian instruksi atau bimbingan yang jelas kepada audiens sehingga mereka dapat memahami apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melaksanakannya. Pengarahan ini biasanya terdiri dari penetapan tujuan, penjelasan tugas, dan memastikan bahwa peserta memahami standar dan harapan yang harus diikuti. Selain itu, pengarahan juga mendorong komunikasi dua arah antara pemimpin dan peserta tim untuk menilai pemahaman. Ini merupakan faktor penting dalam memastikan bahwa karyawan termotivasi dan fokus pada tujuan organisasi.

- c. Pergerakan berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa anggota organisasi mengikuti instruksi dan rencana yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pemimpin harus memberikan motivasi, mendorong kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga setiap karyawan secara aktif bekerja menuju tujuan. Mobilisasi ini memastikan bahwa setiap sumber daya material dan manusia dapat digunakan dengan sebaik-baiknya. Gerakan juga mendorong pengamatan awal untuk memastikan bahwa proses berjalan sesuai dengan rencana.
- d. Pelaksanaan adalah tahap di mana semua instruksi dan rencana yang telah diberikan dinyatakan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dipahami. Ini adalah proses kerja utama di mana setiap orang melakukan tugas sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan. Pemimpin berperan untuk memastikan bahwa implementasi ini berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengawasan langsung biasanya dilakukan selama fase implementasi untuk mengidentifikasi pelaku utama dan memastikan bahwa setiap peserta hadir di area yang ditentukan.
- e. Motivasi adalah kekuatan internal atau eksternal yang memotivasi seseorang untuk bekerja keras atau bertahan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian, motivasi digunakan untuk mendorong karyawan agar bekerja secara efektif dan efisien.
- f. Komunikasi adalah menyampaikan informasi, gagasan, antara dua kelompok agar mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif mencakup transparansi, kejelasan penyampaian.

- g. Partisipasi adalah keikutsertaan secara aktif dari seorang individu atau kelompok dalam proses pengembangan suatu rencana atau pelaksanaan suatu tugas. Dalam penggerakan, partisipasi membantu meningkatkan tingkat motivasi, tanggung jawab.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metodologi yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif. Menurut (Tedisyah, 2021) Metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Metode ini merupakan suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau pernyataan tertulis dari orang-orang dan tindakan yang terlihat dalam rangka mengidentifikasi potensi risiko kesehatan bagi manusia atau menganalisis data yang ditulis secara jelas dan ringkas. Proses penelitian kualitatif meliputi langkah-langkah penting seperti menganalisis data dan prosedur, mengumpulkan data dari partisipan, melakukan analisis data secara mendalam dari tema khusus ke umum, dan menganalisis data. (Magdalena, I., Khofifah, A., & Auliyah, 2023).

Metode penelitian kualitatif yang digunakan oleh peneliti meliputi penggunaan studi kasus. Metode ini dapat digunakan untuk mengembangkan teori-teori yang berhubungan langsung dengan kondisi kasus yang diteliti. Rangkuman teoritis dan konseptual yang dikembangkan melalui studi kasus dapat lebih lugas, jika ada. Sumber data/data informal yang dikumpulkan dalam penelitian ini didasarkan pada pengambilan sampel insidental dan disengaja, yang ditentukan oleh tujuan dan sasaran penelitian. Pengambilan sampel purposif

adalah teknik pengumpulan data sampel dengan tujuan tertentu. Pertimbangan-pertimbangan tertentu tersebut, misalnya, adalah orang-orang yang paling mampu memahami apa yang kita harapkan. Di sisi lain, pengambilan sampel orang dalam adalah metode penyiapan sampel berdasarkan kebetulan, yang berarti bahwa siapa pun yang tidak terlibat langsung dengan peneliti dapat dianggap sebagai sampel; jika demikian halnya, maka orang yang dimaksud cocok untuk dianggap sebagai sumber data.

Menurut Izharsyah, 2022 mengungkapkan dalam penelitian Deskriptif kualitatif, yang menjadi instrumennya adalah peneliti itu sendiri sehingga untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang lebih khusus dirancang untuk menjelaskan suatu masalah atau situasi sebagaimana adanya dan untuk menjelaskan fakta-fakta yang ada, meskipun beberapa di antaranya diberikan interpretasi atau analisis. Tidak perlu mencari atau menjelaskan keterkaitan dan hipotesis dalam penelitian deskriptif. Dengan demikian, penelitian ini akan memaparkan permasalahan yang ada di lapangan yang akan dideskripsikan oleh peneliti dengan menggunakan data-data yang ada.

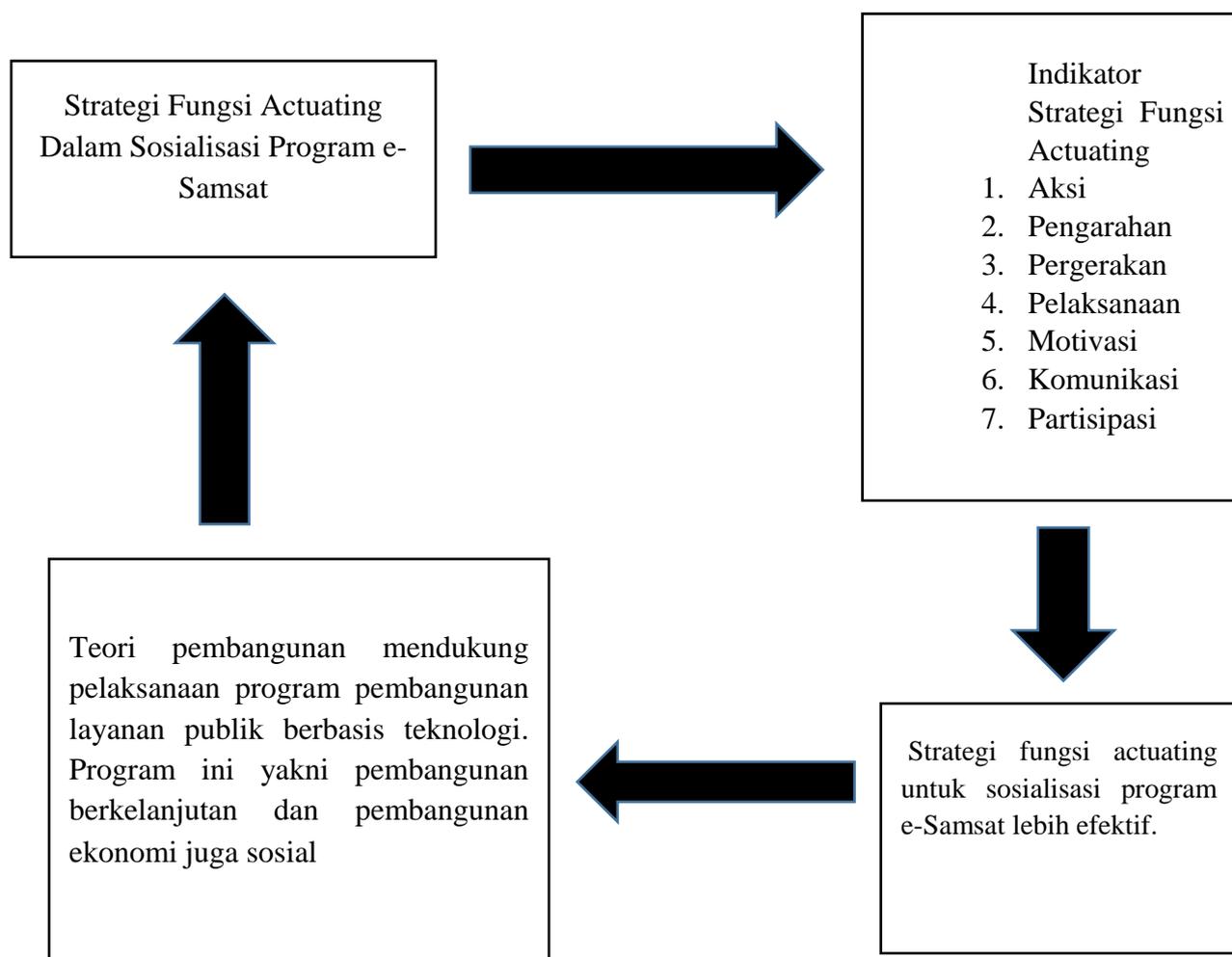
Tujuan dari penggunaan analisis data kualitatif adalah agar peneliti dapat menggambarkan kondisi yang akan ditemukan di lapangan secara lebih

komprehensif, rinci, dan spesifik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami situasi dengan cara mendeskripsikannya sehingga data yang akan dikumpulkan dapat digunakan untuk mengidentifikasi pelaksanaan program e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi yang merupakan fenomena sosial dimana membutuhkan informasi secara menyeluruh dan mendalam dari masing-masing informan kunci maupun utama agar dapat dilihat dengan jelas apa yang sesungguhnya terjadi di lapangan.

3.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan keterangan di atas dapat digambarkan kerangka konseptual sebagai berikut :

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



3.3 Definisi Konsep

- a) Strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi dapat mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, penghematan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan.
- b) Fungsi Actuating dalam manajemen merupakan usaha untuk menggerakkan para anggota kelompok atau organisasi sedemikian rupa sehingga mereka bersedia bekerja dan berusaha untuk mencapai sasaran kelompok dan sasaran anggota-anggota kelompok tersebut, artinya disamping tujuan kelompok, masing-masing individu juga akan berusaha mencapai target individu masing-masing.
- c) e- Government adalah pemanfaatan IT menjadi sistem pembantu birokrasi pemerintahan. E-government artinya penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya. E-government tidak hanya berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau sistem informasi namun juga pengerjaan operasional aktivitas keseharian pemerintahan.
- d) Pembangunan identik dengan istilah *development, modernization, westernization, empowering, industrialization, economic growth, europeanization, dan political change*. Identifikasi tersebut lahir dikarenakan pembangunan memiliki makna yang multiinterpretable. Menurut Siagian pembangunan sebagai rangkaian usaha pertumbuhan

dan perubahan yang terencana dilakukan secara sadar oleh negara menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Dalam penelitian ini melihat strategi fungsi actuating melalui penjabaran kategorisasi penelitian. Adapun kategorisasi penelitian ini berdasarkan teori diantaranya :

- a) Adanya aksi dalam sesuatu yang dikerjakan oleh aktor (pemimpin). Komponen (segi) yang pertama ini menjelaskan tentang apa yang harus dimainkan oleh aktor, apa yang sebaiknya dia lakukan, dan apa yang semestinya dia selesaikan.
- b) Adanya pengarahan dalam proses pemberian instruksi atau bimbingan yang jelas kepada audiens sehingga mereka dapat memahami apa yang perlu dilakukan dan bagaimana melaksanakannya. Pengarahan ini biasanya terdiri dari penetapan tujuan, penjelasan tugas, dan memastikan bahwa peserta memahami standar dan harapan yang harus diikuti. Selain itu, pengarahan juga mendorong komunikasi dua arah antara pemimpin dan peserta tim untuk menilai pemahaman. Ini merupakan faktor penting dalam memastikan bahwa karyawan termotivasi dan fokus pada tujuan organisasi.
- c) Adanyaa pergerakan berfungsi sebagai sarana untuk memastikan bahwa anggota organisasi mengikuti instruksi dan rencana yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pemimpin harus memberikan motivasi, mendorong kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sehingga setiap karyawan secara aktif bekerja menuju tujuan. Mobilisasi ini memastikan bahwa setiap

sumber daya material dan manusia dapat digunakan dengan sebaik-baiknya. Gerakan juga mendorong pengamatan awal untuk memastikan bahwa proses berjalan sesuai dengan rencana.

d) Adanya pelaksanaan dalam tahap di mana semua instruksi dan rencana yang telah diberikan dinyatakan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dipahami. Ini adalah proses kerja utama di mana setiap orang melakukan tugas sesuai dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan. Pemimpin berperan untuk memastikan bahwa implementasi ini berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengawasan langsung biasanya dilakukan selama fase implementasi untuk mengidentifikasi pelaku utama dan memastikan bahwa setiap peserta hadir di area yang ditentukan.

e) Adanya motivasi dalam kekuatan internal atau eksternal yang memotivasi seseorang untuk bekerja keras atau bertahan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian, motivasi digunakan untuk mendorong karyawan agar bekerja secara efektif dan efisien.

f) Adanya komunikasi dalam menyampaikan informasi, gagasan, antara dua kelompok agar mencapai tujuan. Komunikasi yang efektif mencakup transparansi, kejelasan penyampaian.

g) Adanya partisipasi dalam keikutsertaan secara aktif dari seorang individu atau kelompok dalam proses pengembangan suatu rencana atau pelaksanaan suatu tugas. Dalam pergerakan, partisipasi membantu meningkatkan tingkat motivasi, tanggung jawab.

3.5 Narasumber

Menurut Musyafak & Nisa, (2021) Narasumber adalah seorang yang berperan dalam pengambilan data yang akan digali dan menguasai persoalan yang ingin diteliti dan berwawasan cukup. Sebuah instansi, untuk bisa mendapatkan pelayanan penyediaan narasumber harus menyampaikan surat resmi berupa surat permohonan/permintaan narasumber yang kemudian dicatat kedalam buku surat masuk dan diteruskan kepada pimpinan untuk mendapatkan disposisi penunjukan narasumber. Dalam penelitian ini, narasumber adalah orang-orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang-orang yang dapat memahami atau mengetahui tentang fungsi program e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan individu sebagai referensi untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian kualitatif ini. Adapun narasumber dari penelitian ini adalah :

UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

1. Nama : Sahrul Effendy
Umur : 49 Tahun
Jabatan : Kepala Tata Usaha UPTD Samsat

UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

2. Nama : Eka Pramudya
Umur : 34 Tahun
Jabatan : Petugas Layanan e-Samsat

UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

3. Nama : Putra Bagus Setiawan
Umur : 35 Tahun
Jabatan : Pengguna Layanan e-Samsat

UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

4. Nama : Siti Nurmayani
Umur : 44 Tahun
Jabatan : Pengguna Layanan e-Samsat

UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

5. Nama : Sri Rafiqoh
Umur : 42 Tahun
Jabatan : Tim Sosialisasi e-Samsat

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Handayani, (2020) Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Oleh karena itu, tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif (sebagaimana telah dibahas pada materi sebelumnya). Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak credible, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian

demikian sangat berbahaya, lebih-lebih jika dipakai sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil kebijakan publik.

1. Data Primer

- a. Observasi, yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kualitatif. Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.
- b. Wawancara, yaitu proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya. (Syahrizal & Jailani, 2023)

2. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder melibatkan pengumpulan dan analisis data, termasuk dokumen tertulis, grafik, dan elektronik. Metodologi yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- a. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang berasal dari buku-buku, karya ilmiah, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah yang diteliti.
- b. Studi dokumen, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan data yang relevan dari lembaga terkait dan data lain yang terkait dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Handayani, (2020) Analisis data merupakan langkah terakhir dalam proses penelitian yang dilakukan setelah semua informasi yang diperlukan untuk mengatasi permasalahan yang diteliti telah diperiksa secara menyeluruh. Oleh karena itu, analisis data merupakan proses yang tidak dapat diperbaiki selama proses penelitian. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran tentang strategi fungsi actuating dalam sosialisasi progeam e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, sehingga harus dicatat secara tepat dan akurat. Untuk itu, analisis data harus dilakukan

melalui reduksi data. Reduksi data memerlukan ketelitian, identifikasi detail yang penting, pemusatan pada detail yang penting, pencarian tema dan pola, serta pembuatan item yang tidak penting. Dengan demikian, data yang dihasilkan akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan analisis data selanjutnya. (Dewi & P, 2019).

2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari hasil reduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks naatif. Analisis data dapat berupa ringkasan, bagan, kaitan kategori ke kategori, dan sebagainya. Berdasarkan analisis data ini, diharapkan peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan mendorong tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari kegiatan analisis dan reduksi data. Data yang telah disiapkan dan dianalisis secara metodis akan disajikan secara sistematis. Kesimpulan yang muncul di awal biasanya tidak terlalu jelas, tetapi pada akhirnya akan lebih rinci dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan akhir didasarkan pada kesimpulan sementara yang telah dibedakan. Diharapkan bahwa kesimpulan akhir ini akan dihasilkan dari proses pengumpulan data.

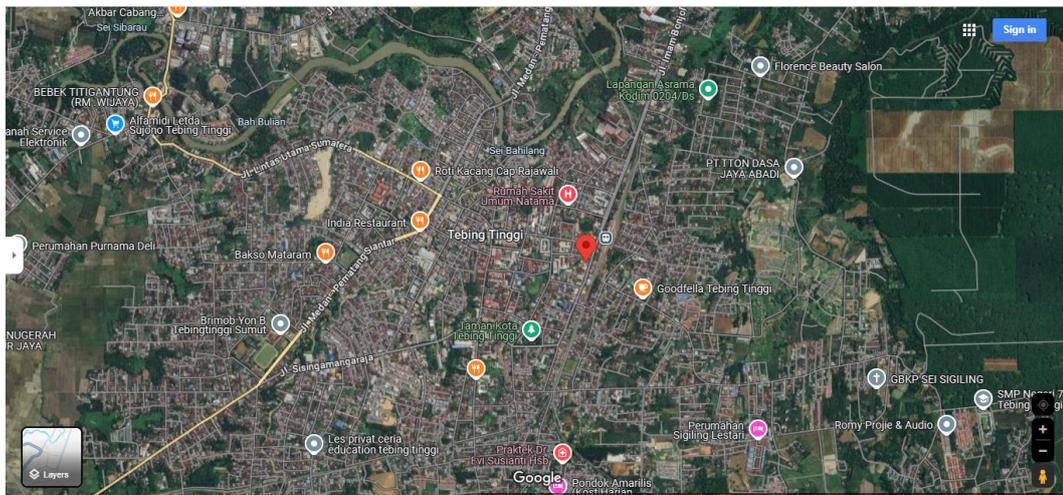
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Samsat, Jl Imam Bonjol No. 35, Rambung, Kec. Tebing Tinggi, Kota Tebing Tinggi,

Sumatera Utara 20998. Dengan perkiraan waktu penelitian yang dilakukan pada bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2025.

a. Peta Lokasi

Gambar 3.2 Peta Lokasi UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi



Sumber : <https://idalamat.com/alamat/32358/kantor-samsat-kota-tebing-tinggi>

Gambar 3.3 Kantor UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi



Sumber : Data wawancara Tahun 2025

3.9 Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada penerapan strategi fungsi actuating dalam proses sosialisasi program E-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi. Fungsi actuating dalam manajemen berperan dalam menggerakkan, mengarahkan, serta memotivasi individu maupun kelompok agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Objek penelitian ini mencakup strategi serta praktik yang digunakan oleh UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi dalam mendorong keterlibatan pegawai dan masyarakat dalam sosialisasi program E-Samsat. Program ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi serta mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan adanya resistensi terhadap sistem pembayaran pajak berbasis digital.

Studi ini akan mengeksplorasi bagaimana UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi mengimplementasikan fungsi actuating dalam sosialisasi, meliputi teknik komunikasi yang diterapkan, strategi untuk memotivasi pegawai, serta pendekatan yang digunakan guna meningkatkan partisipasi masyarakat. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat untuk mengoptimalkan efektivitas sosialisasi program e-Samsat di daerah tersebut.

3.9.1 Visi Misi UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

1. Visi :

"Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah yang Profesional, Berorientasi pada Pelayanan Publik yang Berdaya Saing."

1. Misi :

1. Meningkatkan Pendapatan Daerah.
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat.
3. Memantapkan Kinerja Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan.
4. Menjalin Jejaring Kerja (Networking) dan Koordinasi secara Sinergi di Bidang Pendapatan Daerah.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber yang memiliki wewenang untuk memperoleh informasi atau jawaban yang tepat dan akurat, yang mana wawancara ini dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan kepada narasumber dan dari kemudian disimpulkan.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Adapun deskripsi narasumber untuk mendukung perolehan data dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan hanya menjadi dua yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan.

Pada tabel berikut disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori :

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	3
2	Perempuan	2

	Jumlah	5
--	--------	---

Sumber : Data Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 3 orang begitu halnya dengan frekuensi perempuan sebanyak 2 orang.

b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi 3 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 42-49 tahun, umur 34-35 tahun. Pada tabel dibawah ini disajikan frekuensi untuk masing-masing kategori umur :

Tabel 4.2 Ditribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi
1	42-49 Tahun	3
2	34-35 Tahun	2
	Jumlah	5

Sumber : Data Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berumur 42-49 tahun dengan frekuensi sebanyak 3 orang. Dan yang lainnya dengan umur 34-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 2 orang.

c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

Narasumber yang diwawancarai di kategorikan berdasarkan pekerjaan yang dimilikinya. Pekerjaan narasumber terdiri dari dua kelompok pekerjaan yaitu

pegawai negeri sipil, wiraswasta. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

Tabel 4.3 Ditribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi
1	Pegawai Negeri Sipil	3
2	Wiraswasta	2
	Jumlah	5

Sumber : Data Wawancara Tahun 2025

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber bekerja sebagai pegawai negeri sipil dengan frekuensi 3 dan wiraswasta dengan frekuensi 2 orang.

4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.1.2.1 Aksi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa sebagai dari sosialisasi langkah awal program e-Samsat di Kota Tebing Tinggi, kami bekerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan bank-bank yang bekerja sama dalam layanan ini. Terakhir, kami memperkenalkan strategi sosialisasi yang mencakup penyebaran informasi melalui media sosial, pengelolaan spanduk, dan penjangkauan langsung ke masyarakat, khususnya di area layanan publik. Kami juga memberikan pelatihan

kepada karyawan yang akan terlibat dalam pelaksanaan e-Samsat agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa aksi yang dilakukan dalam sosialisasi program e-Samsat dengan menggunakan media elektronik, media masa, pihak upt Samsat melakukan sosialisasi rutin. Sosialisasi dilakukan kepada ASN dan keseluruhan staf di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi. Selain sosialisasi kepada masyarakat di luar kantor, pihak upt Samsat juga mempraktikkan (simulasi) kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk program e-Samsat ini dan memberikan edukasi langsung kepada masyarakat di luar kantor Samsat, seperti di pasar atau acara komunitas.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh Sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Langkah pertama dalam mengembangkan strategi sosial untuk program e-Samsat adalah berkoordinasi dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti Dinas Pemerintah Daerah, kepolisian, dan bank lokal, untuk memastikan stabilitas sistem dan infrastruktur. Tim juga melakukan riset pemasaran sosial untuk mengidentifikasi metode yang paling efektif untuk melibatkan masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat

yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa mayoritas responden mengetahui layanan E-Samsat melalui media sosial, banner, dan informasi dari pegawai Samsat saat datang langsung ke kantor. Faktor utamanya adalah efisiensi waktu dan kemudahan. Banyak masyarakat yang tertarik karena tidak perlu datang lama ke kantor Samsat dan proses pembayaran lebih efisien dengan menggunakan platform digital. Mayoritas pengguna menilai layanan ini mudah dan cepat, meski ada juga yang mengalami kendala teknis seperti kesulitan akses atau kurang paham dengan metode pembayaran.

Gambar 3.4 Sosialisasi e-Samsat Di Kelurahan Mekar Sentosa Kota Tebing Tinggi



Gambar 3.5 Pembagian Brosur Kepada Masyarakat



4.1.2.2 Pengarahan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Sebelum sosialisasi, dilakukan briefing rutin untuk memberikan informasi. Tim memberikan informasi mengenai tujuan program e-Samsat, teknik pelaksanaan yang efektif, dan pendekatan untuk menjelaskan pelayanan kepada masyarakat umum. Selain itu, simulasi pelayanan dilakukan untuk membantu para petugas agar lebih mahir dalam menjawab berbagai pertanyaan dan kendala di lapangan.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa arahan yang diberikan oleh pimpinan kepada petugas layanan e-Samsat terkait penyampaian informasi tentang e-Samsat

yaitu memberikan masukan agar disosialisasikan dengan efektif dan pengarahan tersebut cukup membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memastikan agar arahan yang diberikan diterima dan diterapkan dengan baik dalam pelayanan sehari-hari yaitu melakukan rapat terhadap staf di UPTD Samsat dalam mengarahkan dalam sosialisasi tersebut.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh Sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Pimpinan memberikan arahan secara langsung melalui briefing sebelum pelaksanaan sosialisasi. Arahan tersebut meliputi tujuan program, prosedur pelayanan, dan strategi komunikasi yang efektif kepada masyarakat. Selain itu, pimpinan menekankan pentingnya koordinasi di antara seluruh peserta agar sosialisasi berjalan dengan lancar. Sebagian besar masyarakat setuju bahwa arahan yang diberikan jelas dan membantu dalam melaksanakan tugas yang ada.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa mayoritas responden menginginkan informasi yang diberikan jelas, terutama melalui media sosial dan kantor Samsat, meskipun ada beberapa yang merasa khawatir dengan prosedur teknis. Petugas aktif memberikan informasi, baik secara langsung maupun melalui platform digital seperti WhatsApp dan media sosial. Diperlukan lebih banyak tutorial visual, seperti klip video,

infografis, dan pemasaran media sosial, agar masyarakat umum dapat lebih memahami proses pemberian layanan.

4.1.2.3 Pergerakan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Taktik utama yang digunakan adalah memberikan motivasi dan pengarahan secara menyeluruh agar peserta merasa nyaman saat melakukan sosialisasi. Selain itu, pembagian tugas yang jelas dan sesuai dengan kemampuan masing-masing peserta dilakukan agar lebih mudah dan efisien dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas.

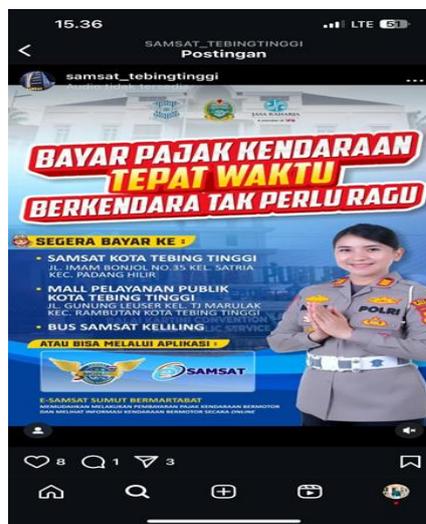
Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa pergerakan dalam kegiatan sosialisasi program e-Samsat di luar Kantor seperti, roadshow atau pameran kepada Pabrik, Ptpn, dan Instansi Pemerintahan. Petugas layanan memastikan aksesibilitas layanan e-Samsat kepada masyarakat yang mungkin belum memahami teknologinya dengan mengedukasi, simulasi dan mendampingi masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Tim menggunakan sosialisasi di tempat-tempat umum, seperti kantor desa, pusat perbelanjaan, dan pasar, untuk berkomunikasi

langsung dengan masyarakat. Selain itu, media sosial dan platform digital digunakan untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Dalam setiap interaksi sosialnya, Tim menekankan kemudahan penggunaan dan manfaat e-Samsat agar masyarakat luas tertarik untuk menggunakan layanan ini.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa mayoritas responden memilih e-Samsat karena lebih praktis, menghemat waktu, dan dapat dilakukan dari mana saja tanpa perlu datang ke kantor pusat Samsat. Banyak masyarakat yang merekomendasikannya karena prosesnya cepat, mudah, dan mengurangi waktu tunggu di kantor Samsat, terutama bagi mereka yang tinggal jauh. Samsat aktif melakukan sosialisasi melalui media sosial, spanduk, dan edukasi tatap muka di kantor Samsat dan berbagai komunitas dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Gambar 3.6 Promosi Melalui Spanduk dan Instagram



4.1.2.4 Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Tim memastikan sosialisasi berjalan sesuai rencana dengan memastikan jadwal terstruktur dengan baik dan melakukan pemantauan menyeluruh. Setiap kegiatan dievaluasi berdasarkan jumlah peserta, efektivitas penelusuran informasi, dan pertumbuhan penggunaan layanan e-Samsat. Selain itu, koordinasi memastikan semua pencatat waktu mengikuti rutinitas yang sama sehingga setiap strategi berjalan sesuai rencana. Jika muncul masalah, seperti kurangnya pemahaman masyarakat atau resistensi terhadap perubahan, Tim merespons dengan metode yang lebih komunikatif dan edukatif.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa tantangan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan layanan ini, seperti kurangnya pemahaman masyarakat, kurang familiar pada masyarakat. Ketika masyarakat merasa kesulitan menggunakan sistem e-Samsat pihak layanan melakukan pendampingan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Tim menggunakan berbagai metode untuk menyosialisasikan program e-Samsat, termasuk bersosialisasi secara diam-diam di

kantor Samsat, bergabung dengan situs keramaian seperti marketplace dan desa, serta memanfaatkan media sosial dan platform digital. Di antaranya adalah pemasangan spanduk, penyebaran brosur, dan produksi video edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa mayoritas responden lebih menyukai proses yang sederhana dan cepat, terutama saat membeli asuransi kendaraan bermotor secara daring daripada harus datang langsung ke kantor Samsat. Beberapa pengguna mengalami kendala seperti sistem yang lambat, kesulitan memahami prosedur pertama, dan metode pembayaran yang kurang memadai. Perlu adanya peningkatan stabilitas sistem, perluasan metode pembayaran, dan penyediaan instruksi yang lebih jelas melalui media sosial dan pelatihan video.

4.1.2.5 Motivasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Tim termotivasi melalui rutinitas, lingkungan kerja yang positif, dan dukungan pimpinan. Pimpinan memastikan bahwa setiap anggota tim mampu berkontribusi dan memberikan wawasan tentang betapa pentingnya peran mereka dalam keberhasilan sosialisasi e-Samsat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa penghargaan atau dukungan dari pimpinan yang membantu meningkatkan motivasi tidak ada khusus diberikan untuk layanan program e-Samsat ini. Motivasi yang diberikan kepada masyarakat agar mereka mau mencoba layanan e-Samsat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Saya berusaha membuat semua orang senang dengan melakukan segala sesuatunya dengan tenang, memberikan dukungan moral, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Selain itu, apresiasi atas kerja anggota diberikan melalui forum internal atau penghargaan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa kenyamanan, efisiensi waktu, dan kemudahan dalam pembayaran tanpa harus mengantre di kantor Samsat sebagai alasan utama. Lebih cepat, lebih praktis, dapat dilakukan di mana saja, dengan mengurangi antrian dan kemacetan di kantor Samsat. Meningkatkan sosialisasi melalui media sosial, menyediakan lebih banyak metode pembayaran, dan memastikan sistem yang lebih stabil sehingga tidak ada kendala teknis.

4.1.2.6 Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Tim menggunakan teknik komunikasi yang persuasif dan lugas agar informasi tentang e-Samsat mudah dipahami oleh masyarakat umum. Sosialisasi dilakukan secara diam-diam melalui penyuluhan kantor-kantor Samsat, keramaian pusat, dan acara-acara kemasyarakatan. Agar masyarakat umum lebih perhatian, Petugas juga menyempatkan diri untuk menyampaikan informasi dengan bahasa yang jelas, ringkas, dan interaktif.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa layanan ini menggunakan media sosial untuk membantu sosialisasi ini seperti WhatsApp, Instagram, Facebook, dan Tiktok.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh Sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Tim UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi menggunakan strategi komunikasi informal dan formal. Sosialisasi langsung dilakukan melalui kegiatan tatap muka seperti penyuluhan di kantor Samsat, kunjungan ke instansi terkait, dan kerja sama dengan aparat desa dan kecamatan. Selain itu, sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media cetak, spanduk, dan

pengumuman di tempat umum agar masyarakat lebih mengetahui layanan E-Samsat.

Media sosial telah muncul sebagai sumber informasi utama tentang E-Sat. Tim menggunakan platform seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp untuk memberikan edukasi dan informasi terkini tentang layanan tersebut. Selain itu, situs web yang sah dapat digunakan untuk memberikan informasi yang lebih akurat tentang cara menggunakan dan memanfaatkan layanan. Tim mengumpulkan informasi melalui berbagai saluran, termasuk komentar media sosial, pesan WhatsApp, dan survei komunitas.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa mayoritas responden menginginkan informasi yang mudah diakses, khususnya melalui media sosial dan petugas di kantor pusat Samsat, meskipun situs web perlu diperbarui secara berkelanjutan. Mayoritas masyarakat berkomunikasi melalui WhatsApp atau telepon ke kantor Samsat. Responsnya baik, tetapi terkadang lambat saat jam sibuk. Komunikasi sudah baik, namun perlu ditingkatkan waktu tanggap, penyebaran informasi, dan layanan yang interaktif.

4.1.2.7 Partisipasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 09.30 WIB dengan Bapak Sahrul Efendy Sebagai Kepala Tata Usaha UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, beliau menyatakan bahwa Tim menggunakan

pendekatan komunikasi langsung dan tidak langsung untuk memastikan informasi mengenai e-Samsat tersampaikan dengan baik. Sosialisasi dilakukan melalui penyuluhan tatap muka di berbagai lokasi strategis serta melalui materi cetak seperti brosur dan spanduk. Petugas dilatih untuk menyampaikan informasi secara jelas dan persuasif sehingga masyarakat lebih mudah memahami manfaat layanan ini. Media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp digunakan sebagai sarana sosialisasi agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.09 WIB dengan Bapak Eka Pramudya sebagai Petugas Layanan e-Samsat, beliau menyatakan bahwa Tim mengajak masyarakat untuk bersosialisasi secara interaktif, seperti forum diskusi, sosialisasi, dan demonstrasi e-Samsat secara diam-diam. Selain itu, masyarakat diharapkan menjadi sumber informasi dengan menyorot manfaat layanan ini bagi masyarakat sekitar dan keluarga. Kelompok yang paling aktif dalam menggunakan dan menyebarkan informasi tentang e-Samsat adalah masyarakat umum, pemerintah daerah, dan pelaku usaha yang membutuhkan layanan kendaraan pajak yang cepat dan efisien.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 10.35 WIB dengan Ibu Sri Rafiqoh sebagai Tim Sosialisasi e-Samsat, beliau menyatakan bahwa tim mengajak masyarakat untuk melakukan sosialisasi damai, membagikan materi edukasi melalui berbagai media, serta bekerja sama dengan masyarakat dan perangkat desa setempat. Agar masyarakat semakin mengenal dan menggunakan e-Samsat, masyarakat juga diimbau untuk menyebarkan informasi tentang e-Samsat ke lingkungan sekitar. Tim Aktif

aktif menggalakkan seminar, pelatihan, dan edukasi di berbagai daerah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap e-Samsat.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani yang merupakan masyarakat pengguna e-Samsat yang dilakukan pada hari Selasa 18 Februari 2025 Pukul 17.02 WIB. Mereka menyatakan bahwa sebagian besar masyarakat sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial, spanduk, atau surat edaran, namun masih ada juga yang belum menerima surat edaran. Layanan ini cukup menguntungkan karena memungkinkan pembayaran pajak tanpa perlu datang ke kantor Samsat, menghemat waktu, dan lebih praktis. Meskipun partisipasi masyarakat meningkat, masih ada masyarakat yang belum mengetahui layanan ini.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi Tahun 2023, jumlah penduduk di Kota Tebing Tinggi tercatat sebanyak 178.914 jiwa. Sementara itu, berdasarkan data dari UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi, jumlah kendaraan yang membayar pajak secara langsung di kantor Samsat mengalami peningkatan dari tahun 2023 ke tahun 2024.

Pada tahun 2023, jumlah kendaraan roda dua yang membayar pajak tercatat sebanyak 37.288 unit, sedangkan kendaraan roda empat sebanyak 12.570 unit. Pada tahun 2024, jumlah kendaraan roda dua meningkat menjadi 37.547 unit, dan kendaraan roda empat bertambah menjadi 13.403 unit. Peningkatan jumlah kendaraan yang membayar pajak ini mencerminkan pertumbuhan kepatuhan

masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajaknya serta potensi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Tebing Tinggi.

Tabel 4.4

Jumlah Pembayaran Pajak Secara Langsung di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Tahun	R2 (Unit)	R4 (Unit)	Jumlah (Unit)
2023	37.288	12.570	49.858
2024	37.547	13.403	50.950
Jumlah	74.835	25.973	100.808

Sumber : Data UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Tabel 4.5

Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat & Signal Tahun 2023 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Bulan	R2 (Unit)	R4 (Unit)	Jumlah (Unit)
Januari	9	5	14
Februari	11	8	19
Maret	14	3	17
April	9	7	16
Mei	10	3	13
Juni	8	1	9
Juli	12	5	17
Agustus	14	5	19
September	24	6	30
Oktober	19	10	29
November	15	4	19
Desember	8	4	12
Jumlah	153	61	214

Sumber : Data UPTD Samsat Tebing Tinggi

Berdasarkan data penggunaan layanan E-Samsat dan SIGNAL di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi sepanjang tahun 2023, jumlah kendaraan yang memanfaatkan layanan ini mengalami variasi setiap bulannya. Pada Januari, kendaraan roda dua yang menggunakan layanan ini tercatat sebanyak 9 unit,

sedangkan roda empat mencapai 5 unit. Jumlah ini meningkat pada Februari dengan 11 unit kendaraan roda dua dan 8 unit kendaraan roda empat. Tren kenaikan berlanjut pada Maret, di mana jumlah kendaraan roda dua bertambah menjadi 14 unit, sementara kendaraan roda empat mengalami penurunan menjadi 3 unit.

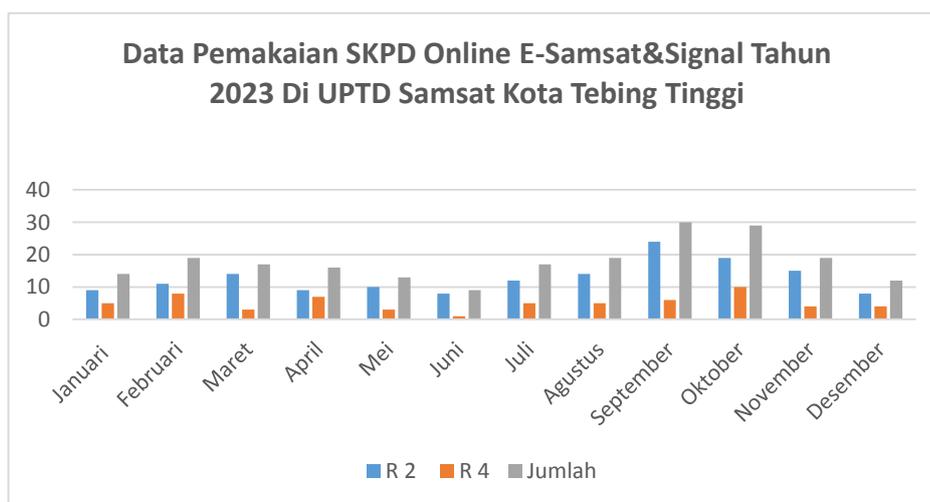
Pada April, penggunaan layanan untuk kendaraan roda dua kembali turun menjadi 9 unit, sedangkan kendaraan roda empat mengalami peningkatan menjadi 7 unit. Mei menunjukkan sedikit kenaikan pada kendaraan roda dua yang mencapai 10 unit, sementara roda empat kembali turun menjadi 3 unit. Pada Juni, jumlah pengguna kembali menurun dengan 8 unit untuk kendaraan roda dua dan hanya 1 unit untuk kendaraan roda empat.

Memasuki paruh kedua tahun 2023, jumlah pengguna mengalami fluktuasi. Juli mencatat peningkatan pada kendaraan roda dua sebanyak 12 unit, sedangkan kendaraan roda empat mencapai 5 unit. Agustus menunjukkan peningkatan lebih lanjut dengan kendaraan roda dua mencapai 14 unit, meskipun kendaraan roda empat mengalami penurunan drastis menjadi 1 unit.

Lonjakan tertinggi terjadi pada September dengan jumlah kendaraan roda dua yang menggunakan layanan ini mencapai 24 unit dan kendaraan roda empat sebanyak 6 unit. Namun, pada Oktober, terjadi sedikit penurunan dengan kendaraan roda dua sebanyak 19 unit, sementara kendaraan roda empat meningkat menjadi 10 unit. Pada November, angka pengguna kembali turun dengan kendaraan roda dua tercatat sebanyak 15 unit dan kendaraan roda empat sebanyak

4 unit. Tren penurunan berlanjut hingga Desember, di mana kendaraan roda dua yang memanfaatkan layanan ini hanya 8 unit, sedangkan kendaraan roda empat tetap berada di angka 4 unit.

Secara keseluruhan, peningkatan jumlah pengguna layanan E-Samsat sepanjang tahun 2023 relatif kecil. Meskipun terdapat beberapa lonjakan dalam beberapa bulan, tren pertumbuhan belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi sosialisasi yang lebih efektif serta optimalisasi layanan agar lebih banyak masyarakat beralih ke sistem pembayaran pajak kendaraan secara digital.



Gambar 4.1 Grafik Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat&Signal Tahun 2023 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Tabel 4.6

Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat&Signal Tahun 2024 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Bulan	R2 (Unit)	R4 (Unit)	Jumlah (Unit)
Januari	24	6	30

Februari	12	6	18
Maret	15	10	25
April	18	6	24
Mei	24	6	30
Juni	21	4	25
Juli	42	19	61
Agustus	46	26	72
September	30	25	55
Oktober	72	29	101
November	62	33	95
Desember	125	43	168
Jumlah	491	213	704

Sumber : Data UPTD Samsat Tebing Tinggi

Berdasarkan data penggunaan layanan E-Samsat dan SIGNAL di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi selama tahun 2024, jumlah kendaraan yang memanfaatkan layanan ini mengalami fluktuasi, dengan peningkatan yang lebih signifikan pada paruh kedua tahun.

Pada awal tahun, jumlah pengguna masih relatif rendah. Pada bulan Januari, tercatat sebanyak 24 unit kendaraan roda dua menggunakan layanan ini, sedangkan kendaraan roda empat berjumlah 6 unit. Februari menunjukkan penurunan untuk kendaraan roda dua menjadi 12 unit, sementara kendaraan roda empat mengalami kenaikan menjadi 8 unit. Pada bulan Maret, jumlah kendaraan roda dua kembali meningkat menjadi 15 unit, sedangkan kendaraan roda empat bertambah menjadi 10 unit.

Pada bulan April, terjadi peningkatan pengguna layanan untuk kendaraan roda dua menjadi 18 unit, sementara kendaraan roda empat menurun menjadi 6 unit. Mei menunjukkan peningkatan pada kendaraan roda dua yang kembali mencapai 24 unit, dengan jumlah kendaraan roda empat tetap di angka 6 unit. Pada

bulan Juni, penggunaan layanan sedikit menurun dengan kendaraan roda dua sebanyak 21 unit dan kendaraan roda empat sebanyak 4 unit.

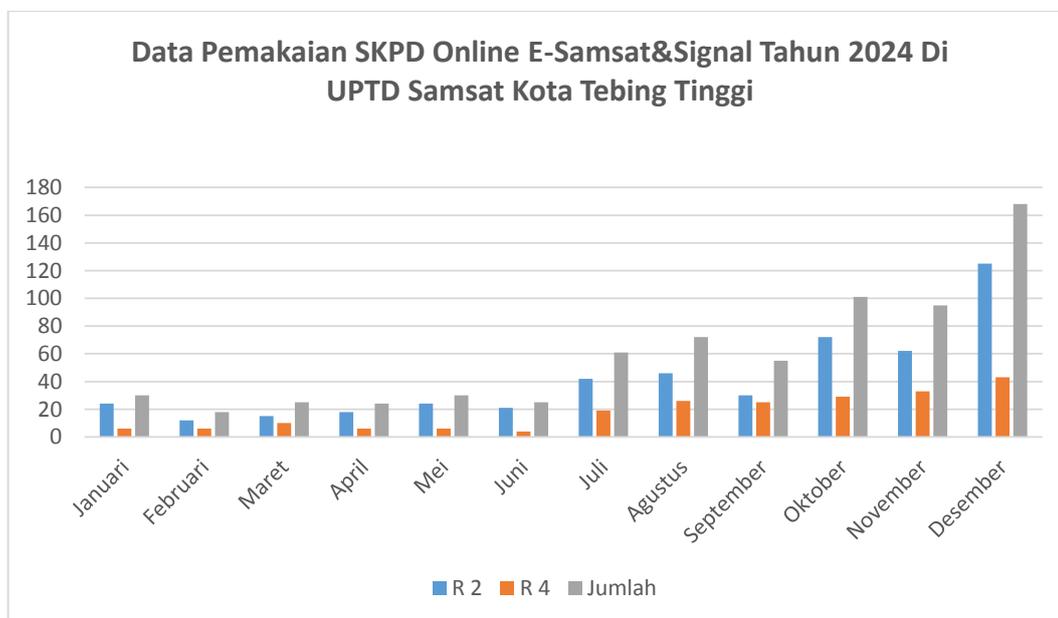
Memasuki semester kedua, terjadi lonjakan jumlah pengguna yang cukup signifikan. Pada bulan Juli, kendaraan roda dua yang memanfaatkan layanan ini melonjak menjadi 42 unit, sedangkan kendaraan roda empat mencapai 19 unit. Tren kenaikan berlanjut pada bulan Agustus dengan kendaraan roda dua meningkat menjadi 46 unit, sementara kendaraan roda empat naik menjadi 26 unit.

Pada bulan September, jumlah kendaraan roda dua mengalami sedikit penurunan menjadi 30 unit, sedangkan kendaraan roda empat berjumlah 25 unit. Namun, pada bulan Oktober, terjadi lonjakan signifikan dengan jumlah kendaraan roda dua mencapai 72 unit dan kendaraan roda empat meningkat menjadi 29 unit. Tren kenaikan terus berlanjut pada bulan November, di mana kendaraan roda dua mencapai 62 unit dan kendaraan roda empat bertambah menjadi 33 unit.

Puncak penggunaan layanan e-Samsat dan SIGNAL terjadi pada bulan Desember, dengan jumlah pengguna kendaraan roda dua mencapai 125 unit dan kendaraan roda empat sebanyak 43 unit.

Secara keseluruhan, tren penggunaan layanan ini menunjukkan peningkatan yang cukup pesat, terutama dalam enam bulan terakhir. Meskipun pada awal tahun angka pengguna masih tergolong rendah dan mengalami fluktuasi, peningkatan signifikan di semester kedua mengindikasikan adanya pertumbuhan yang positif. Hal ini mencerminkan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap layanan

digital dalam pembayaran pajak kendaraan, meskipun masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemanfaatan layanan ini secara lebih luas.



Gambar 4.2 Data Pemakaian SKPD Online E-Samsat&Signal Tahun 2024 Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi

Adapun pembahasan dari kategorisasi penelitian adalah

4.2.1 Adanya Aksi Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Aksi pada e-Samsat di Kota Tebing Tinggi telah terlaksana dengan berbagai strategi sosialisasi dan dukungan dari pemangku kepentingan terkait. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, spanduk, dan pendekatan langsung kepada masyarakat di lokasi-lokasi strategis, seperti pasar dan kantor pemerintahan. Selain itu, pelatihan bagi pegawai dan simulasi pemberian layanan kepada masyarakat umum juga dilakukan untuk memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap sistem e-Samsat.

Dalam pelaksanaannya, UPTD Samsat bekerja sama dengan Bappeda, kepolisian, dan perbankan untuk memastikan infrastruktur dan sistem berjalan dengan baik. Monitoring dan evaluasi juga dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi permasalahan dan mencari solusi yang tepat. Selain itu, diberikan pula insentif kepada pegawai yang aktif mengikuti kegiatan sosial dan memberikan pelayanan prima.

Kasus di UPTD Samsat telah mengambil berbagai langkah untuk menyosialisasikan e-Samsat, seperti penyebaran brosur, pemasangan spanduk, dan pengadaan pelatihan langsung. Namun penyebaran brosur dan spanduk belum spesifik tentang e-Samsat dan masih banyak masyarakat yang tidak memperhatikan informasi tersebut atau merasa kurang tertarik untuk menggunakannya.

4.2.2 Adanya Pengarahan Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Sosialisasi program e-Samsat di Kota Tebing Tinggi telah terlaksana dengan sangat baik, antara lain dengan adanya rutinitas sebelum pelaksanaan program dalam rangka memberikan pendampingan kepada tim sosialisasi. Kegiatan ini meliputi sasaran program, strategi komunikasi, dan simulasi pelayanan untuk meningkatkan kinerja petugas dalam menanggapi berbagai pertanyaan dan tantangan di lapangan.

Pimpinan memberikan pengarahan langsung mengenai pentingnya komunikasi yang jelas, bahasa yang sederhana, dan transparansi dalam proses

pelayanan. Selain itu, evaluasi rutin dilakukan melalui diskusi dan tanya jawab guna mengidentifikasi kesenjangan dan meningkatkan efektivitas sosialisasi.

Mayoritas masyarakat menginginkan informasi yang jelas dan mudah diakses, khususnya melalui media sosial dan kanal Samsat. Petugas telah aktif memberikan informasi melalui berbagai platform digital seperti WhatsApp dan media sosial. Namun, terdapat beberapa permasalahan terkait prosedur tersebut.

Kasus dalam program sosialisasi e-Samsat telah dijalankan melalui berbagai metode, termasuk sosialisasi di kantor Samsat, media sosial, dan kerja sama dengan komunitas. Namun, keterbatasan anggaran dan kurangnya tenaga sosialisasi menyebabkan pelaksanaan tidak dapat menjangkau seluruh masyarakat secara optimal.

Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Aplikasi e- Samsat Sumut Bermartabat:

a. Info Kendaraan

Untuk mengetahui data kendaraan dan jumlah tagihan pajak

1. Pilih menu “INFO KENDARAAN”
2. Masukkan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin

- Nomor Induk Kependudukan (NIK)
3. Setelah semua kolom diisi maka klik Tombol “CARI KENDARAAN”
 4. Selanjutnya aplikasi akan menampilkan rincian kendaraan.
- b. Kode Bayar

Untuk mendapatkan “KODE BAYAR” agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ secara elektronik.

1. Pilih menu “KODE BAYAR”
2. Masukkan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin
 - Alamat Email aktif
 - Nomor Handphone
3. Setelah semua kolom diisi maka klik tombol “SUBMIT”, pastikan alamat Email dan Nomor Handphon yang diisi sudah benar, jika sudah maka tekan “Lanjutkan”.
4. Masukkan kode OTP yang dikirim lewat Email atau SMS.
5. Kemudian wajib pajak mendapatkan “KODE BAYAR” yang tersimpan pada aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat.

6. Lakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ melalui Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay atau Blibli.com dengan memasukkan “KODE BAYAR” tersebut.
7. Setelah pembayaran berhasil dilakukan, wajib pajak mendapatkan bukti bayar berupa e-SKPD yang dikirimkan ke email wajib pajak yang diisi pada aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat.
8. e-SKPD yang asli dilengkapi dengan QR Code, dapat dicek kesahannya oleh petugas SAMSAT.

c. e-SKPD

Untuk melihat dan menyimpan e-SKPD dalam aplikasi

1. Pilih menu “e-SKPD”.
2. Masukkan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin
3. Selanjutnya aplikasi akan mengeluarkan e-SKPD yang dikirim ke Email.

4.2.3 Adanya Pergerakan Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Sosialisasi program e-Samsat di Kota Tebing Tinggi telah terlaksana secara sistematis dengan berbagai perbaikan. Strategi utama yang digunakan antara lain

pemberian motivasi dan dorongan bagi pekerja sosial, pemberian tugas yang jelas berdasarkan kompetensi individu, dan sistem penghargaan bagi pekerja sosial yang aktif.

Sosialisasi dilaksanakan melalui berbagai metode, seperti roadshow ke pabrik, instansi pemerintah, dan perusahaan, serta kegiatan di tempat umum, seperti pasar, kantor kelurahan, dan pusat perbelanjaan. Media sosial dan platform digital juga digunakan untuk melibatkan masyarakat yang lebih luas. Selain itu, kolaborasi dengan masyarakat umum, organisasi masyarakat, dan instansi pemerintah seperti Dinas Perhubungan dan kepolisian dapat meningkatkan efisiensi sosial. Keberhasilan sosialisasi ditentukan oleh indikator seperti banyaknya masyarakat yang memahami dan menggunakan layanan e-Samsat.

Kasus dalam beberapa pegawai Samsat dan komunitas lokal telah bergerak aktif dalam menyebarkan informasi tentang e-Samsat. Namun, masih ada pegawai yang kurang proaktif dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan ini, sehingga target sosialisasi belum tercapai secara maksimal.

4.2.4 Adanya Pelaksanaan Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Sosialisasi program e-Samsat di Kota Tebing Tinggi dilakukan dengan strategi terstruktur yang meliputi pemantauan dan evaluasi secara berkala untuk memastikan efektivitasnya. Untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, pekerja sosial menggunakan berbagai metode seperti sesi tanya jawab, simulasi e-Samsat, dan penggunaan media sosial serta platform digital seperti video instruksional dan infografis.

Aspek terpenting dari layanan ini adalah minimnya pemahaman masyarakat terhadap sistem e-Samsat dan tingkat kepercayaan terhadap layanan digital tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut, mahasiswa memberikan edukasi melalui pengalaman langsung, sosialisasi di masyarakat, dan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat umum.

Mayoritas masyarakat lebih menyukai layanan e-Samsat karena lebih efisien dan praktis dibandingkan metode tradisional. Namun, terdapat beberapa kelemahan lain, seperti sistem yang lambat, kurangnya pemahaman awal, dan metode pembayaran yang bervariasi. Untuk meningkatkan kualitas.

Kasus dalam sosialisasi yang dilakukan di berbagai tempat, seperti pasar dan kantor kelurahan, diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Namun, tingkat partisipasi masih rendah karena kurangnya pemahaman masyarakat serta kebiasaan yang masih bergantung pada pembayaran pajak secara konvensional.

4.2.5 Adanya Motivasi Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Tim motivasi dalam sosialisasi e-Samsat didorong oleh lingkungan kerja positif, dukungan pimpinan, dan komunikasi terbuka. Pimpinan berperan untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya masing-masing peran anggota dalam keberhasilan sosialisasi. Meski belum memiliki tujuan khusus, namun pengakuan diberikan melalui forum internal dan evaluasi berkala.

Sosialisasi kepada masyarakat adalah dengan pendekatan persuasif, media digital, dan tujuan yang jelas untuk meningkatkan kemudahan dalam penggunaan e-Samsat. Faktor utama yang mendorong masyarakat menggunakan layanan ini adalah kemudahan, efisiensi waktu, dan kemampuan membayar tanpa harus datang ke kantor Samsat.

Untuk meningkatkan efektivitas layanan, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi melalui media sosial, mengubah metode pembayaran, dan memperbaiki sistem agar lebih stabil dan mengurangi risiko teknologi.

Kasus di UPTD Samsat menggunakan berbagai media komunikasi, baik secara langsung maupun digital, untuk menyampaikan informasi tentang e-Samsat. Namun, masih banyak masyarakat yang tidak mendapatkan informasi secara jelas karena pesan yang disampaikan kurang menarik atau sulit dipahami oleh mereka yang tidak familiar dengan layanan digital.

4.2.6 Adanya Komunikasi Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Sosialisasi e-Samsat dilakukan melalui teknik komunikasi yang persuasif dan interaktif, sehingga mudah dipahami oleh masyarakat. Tim menggunakan berbagai metode, antara lain pertemuan langsung dengan Samsat, kunjungan ke instansi, dan penggunaan platform media sosial seperti WhatsApp, Instagram, Facebook, dan TikTok.

Komunikasi berlangsung dalam suasana formal dan informal, termasuk media cetak, spanduk, dan pengumuman secara umum. Meskipun harus diperbarui, situs asli tetap digunakan sebagai sumber informasi. Mayoritas masyarakat lebih

suka berkomunikasi melalui WhatsApp atau telepon, namun petugas yang lambat sering kali menjadi biang kerok kemacetan. Oleh karena itu, perlu dipertimbangkan peningkatan waktu respons, informasi yang lebih lengkap, dan layanan komunikasi yang lebih interaktif untuk meningkatkan sosialisasi e-Samsat.

Kasus pada petugas telah berusaha mengarahkan masyarakat dalam penggunaan e-Samsat dengan memberikan panduan secara langsung di kantor Samsat dan melalui media sosial. Namun, kurangnya sesi pendampingan individu menyebabkan banyak masyarakat yang masih kesulitan dalam melakukan transaksi secara online.

4.2.7 Adanya Partisipasi Dalam Sosialisasi Program e-Samsat

Sosialisasi e-Samsat dilakukan melalui pendekatan komunikasi langsung dan tidak langsung, yaitu penyuluhan tatap muka, materi cetak, dan pemanfaatan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Jika dibandingkan dengan metode tradisional, media sosial terbukti lebih efektif dalam melibatkan masyarakat umum dengan biaya yang lebih rendah.

Partisipasi masyarakat dalam penyebaran informasi juga merupakan komponen strategi sosialisasi, yang meliputi forum diskusi, seminar, dan kerja sama dengan masyarakat. Kelompok yang paling aktif dalam penyebaran informasi adalah masyarakat umum, pemerintah daerah, dan pemilik bisnis yang menginginkan layanan transportasi bermotor yang cepat dan efisien. Meskipun tingkat partisipasi meningkat, masih ada tantangan dalam mendidik orang yang

belum terbiasa dengan layanan digital. Akibatnya, diperlukan pelatihan yang lebih intensif.

Kasus di UPTD Samsat mencoba memberikan insentif, seperti kemudahan layanan dan hadiah bagi pengguna e-Samsat, untuk meningkatkan motivasi masyarakat. Namun, sebagian besar masyarakat masih lebih nyaman dengan metode pembayaran konvensional karena merasa lebih aman dan terbiasa dengan sistem lama.

Kesimpulan

Meskipun berbagai strategi actuating telah diterapkan, masih terdapat hambatan dalam sosialisasi e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi. Diperlukan pendekatan yang lebih inovatif dan interaktif untuk meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan keterlibatan masyarakat dalam menggunakan layanan ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dan kemudian penulis melengkapinya dengan penyajian data dan pembahasan, maka penulis akan menyimpulkan pokok-pokok dari permasalahan dan sekaligus memberi saran yang bisa berguna.

Meskipun sosialisasi telah dilakukan, namun belum maksimal masih terdapat kendala dalam implementasi program e-Samsat. strategi fungsi actuating dalam sosialisasi program e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi yaitu keterbatasan anggaran, sosialisasi belum rutin dilakukan, kurangnya kesadaran dari masyarakat yang tidak tertarik menggunakan e-Samsat, kurangnya akses terhadap teknologi di beberapa kelompok masyarakat, serta adanya resistensi terhadap perubahan dari sistem manual ke digital, kurangnya literasi digital pada masyarakat dalam menggunakan e-Samsat dikarenakan sosialisasi yang belum merata, kurangnya monitoring dan evaluasi, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan online, terutama terkait keamanan data dan kemungkinan kesalahan dalam transaksi.

Secara keseluruhan, penerapan strategi actuating belum memberikan dampak yang cukup baik, terutama dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya layanan e-Samsat. Namun, efektivitas sosialisasi masih perlu ditingkatkan dengan memperluas jangkauan edukasi langsung maupun dari media

sosial, mempererat komunikasi langsung dengan masyarakat, serta memperkuat kerja sama dengan berbagai pihak, seperti komunitas lokal dan instansi terkait.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian diatas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti berdasarkan kategorisasi diantaranya sebagai berikut :

1. Aksi

Mencari dukungan sponsor atau kerja sama dengan pihak ketiga seperti BUMN, perusahaan swasta, atau komunitas yang peduli digitaisasi layanan publik, bisa dalam bentuk sponsorship atau CSR. Melaksanakan pelatihan komunikasi dan digitalisasi layanan bagi pegawai untuk meningkatkan efisiensi dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat.

2. Pengarahan

Melaksanakan pelatihan komunikasi dan digitalisasi layanan bagi pegawai untuk meningkatkan efisiensi dalam penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Meningkatkan konten edukasi seperti infografis, video tutorial, dan testimoni pengguna di platform media sosial seperti Facebook, Instagram, WhatsApp, dan TikTok.

3. Pergerakan

Melakukan sosialisasi secara rutin dan merata di setiap daerah, sosialisasi dilakukan di lokasi-lokasi strategis seperti pasar, kantor pemerintahan, tempat usaha, dan pusat keramaian, berkolaborasi dengan pemerintah daerah, organisasi masyarakat, dan masyarakat untuk meningkatkan penyebaran informasi.

4. Pelaksanaan

Memastikan sistem e-Samsat lebih stabil dan tidak mengalami kendala teknis yang dapat mengganggu transaksi masyarakat, menyediakan metode pembayaran yang lebih mudah diakses, seperti melalui dompet digital atau e-banking.

5. Motivasi

Melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas sosialisasi strategi dengan survei kepuasan masyarakat, mendorong partisipasi dan masukan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas layanan e-Samsat.

6. Komunikasi

Pemerintah dapat mengembangkan aplikasi berbasis AI atau chatbot yang mampu memberikan jawaban otomatis untuk pertanyaan umum mengenai E-Samsat, serta menyediakan fitur komunikasi langsung dengan petugas untuk menangani pertanyaan yang lebih kompleks.

7. Partisipasi

Diperlukan pelatihan yang lebih mendalam bagi masyarakat dan petugas terkait guna meningkatkan pemahaman serta keterampilan dalam memanfaatkan layanan digital E-Samsat secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, Y., Saputra, A., Ilmu, J., Publik, A., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2023). Strategi Kepemimpinan Demokratis Dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Di Desa Biskang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 3, 1–11. <https://doi.org/10.30596/japk.v3i1.14880>
- Bhagaskara, K. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan , Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Kota Bekasi). 2(1).
- Dewi, I. G. A. M. R., & P, K. W. L. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2151>
- Digdowiseiso, K. (2019). Teori Pembangunan. In *Universitas Terbuka*. <http://repository.ut.ac.id/4601/>
- Handayani, R. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Icosoph, T. (2019). *The First International Conference on Social Politics and Humanities (ICoSoPH) Proceedings*. YAYASAN BARCODE.
- Izharsyah, J. R. (2022). Strategi Pengawasan Internal Penyaluran Pupuk Subsidi Dalam Rangka Transparansi Program E-Rdck Di Kelurahan Tangkahan Medan Labuhan Internal Supervision Strategy For Subsidized Fertilizer

Distribution In The Context of Transparency of the RDKK Program In. 1(1), 12–20.

J, S. N. (2023). *Manajemen Strategis Teori dan Implementasi*. KENCANA.

Kholik, K., Pancabudi, U. P., Bersih, L., Function, A., & Environment, C. (2023). Strategi Pengelolaan Persampahan Melalui Fungsi Actuating Sebagai Upaya Mewujudkan Lingkungan Bersih Di Dinas Lingkungan Hidup Kota Binjai Waste Management Strategy Through Actuating Functions As an Effort to Create a Clean Environment At the Binjai City . *Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)*, 6(12), 2009–2015. <https://doi.org/10.56338/jks.v6i12.4599>

Lestari, N., Pasha, P. A., Oktapianti, M., & Noviarita, H. (2021). Teori Pembangunan Ekonomi. *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 2(2), 95–112. <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i2.9071>

Magdalena, I., Khofifah, A., & Auliyah, F. (2023). Cendikia pendidikan. *Cendikia Pendidikan*, 2(5), 10–20. <https://ejournal.warunayama.org/index.php/sindorocendikiapendidikan/article/view/769>

Muhammad, D. (2022). Implementasi Fungsi Actuating (Penggerakan/ Pelaksanaan) dalam Manajemen Program Bahasa Arab di MI Manarul Islam Malang. *Mahira*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.55380/mahira.v2i1.194>

Musyafak, N., & Nisa, L. C. (2021). Dakwah Islam dan pencegahan radikalisme melalui ketahanan masyarakat. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 41(1), 56–72. <https://doi.org/10.21580/jid.v41.1.7869>

- Purnama, A., Badaruddin, K., & Febriyanti. (2020). Fungsi Actuating dalam Layanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Islam Terpadu (SMAIT) Kota Palembang. *Studi Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 111–128.
- Ramadhan, H. (2024). Fungsi Actuating dalam Pengelolaan Persampahan di Dinas Lingkungan Hidup Kota Binjai. *Indonesian Journal of Communication and Social (IJoCiaL)*, 1(1), 38–48.
- Rukanda, N., Nurhayati, S., & Ganda, G. (2020). Partisipasi Karang Taruna Terhadap Kegiatan Masyarakat Melalui Aksi Sosial. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 3(2), 144. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v3i2.4151>
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian Dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Tedisyah, T. (2021). Strategi Pengawasan Langsung Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penataan Pasar Tradisional Di Pangkalan Brandan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan ...*, 1, 1–16.
<http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/view/681%0Ah>
<http://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimsipol/article/viewFile/681/73>

Utami, N., Aditia, M. Y., & Asiyah, B. N. (2023). *Penerapan Manajemen POAC (Planning , Organizing , Actuating Dan Controlling) Pada Usaha Dawet Semar Di Kabupaten Blitar.* 2(2), 36–48.
<https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/jekombis/article/view/1522/1506>

Yogi Pratama, R. (2019). Fungsi-Fungsi Manajemen “P-O-A-C.” *Academia*, 22.
https://www.academia.edu/42703431/Fungsi_Fungsi_Manajemen_P_O_A_C

Yusuf, A. (2024). *E-Government Di Era Artificial Intelligence*. Kencana.

Perundang-Undangan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (selanjutnya disebut Perpres No.5/2015).

Perpres No.5/2015, menyebutkan bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

LAMPIRAN

Dokumentasi Di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi



Sumber : Foto Bersama Bapak Sahrul Efendy selaku Kepala Tata Usaha di UPTD

Samsat Kota Tebing Tinggi



Sumber : Foto Bersama Ibu Sri Rafiqoh dan Bapak Eka Pramudya selaku Tim Sosialisasi Program e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi Dan Petugas Layanan e-Samsat di UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi.



Sumber : Foto Bersama Bapak Putra Bagus Setiawan dan Ibu Siti Nurmayani selaku masyarakat pengguna e-Samsat di Kota Tebing Tinggi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SKID/AN-PT/IV/HP/PT/01/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Dasar No. 3 Medan 20219 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
 Website: <http://kampus.umsu.ac.id> Email: help@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth. Bapak/Ibu
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 01 November 2024

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : WINDY AULIA NARUTION
 NPM : 2102100024
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 SKS diperoleh : 126 SKS, IP Kumulatif 3,71.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Peretujuan
1	Strategi Fungsi Actualing Dalam Sosialisasi program E-samsat Di kantor samsat kota Tebing tinggi	Acc / Keada
2	Peran Mail Pelayanan Publik dalam mewujudkan Good Governance di kota tebing tinggi	
3	Analisis Pembangunan Jalan Tol Tebing tinggi - Indrapura Dalam menurunnya Pendapatan UMKM kota tebing tinggi	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan,
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tanggal 01 November 2024

Ketua
 Program Studi Ilmu Administrasi Publik

(Ananda Kharidika, S.Sos, M.P)
 NIDN:

Pemohon,

(WINDY AULIA NARUTION)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi:

(Agung Syahputra S.Sos, M.P)
 NIDN:

008 . ps : Agung Syahputra S.Sos M.P





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [ig umsumedan](#) [t umsumedan](#) [y umsumedan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
Nomor : 1996/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 01 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **WINDY AULIA NASUTION**
 N P M : 2103100024
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
 Semester : **VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025**
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UPTD SAMSAT KOTA TEBING TINGGI**

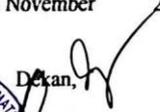
Pembimbing : **AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 008.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 01 November 2025.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 06 Djumadil Awwal 1445 H
 08 November 2024 M

Dekan,


Dr. ARLIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAA/KP/P/TKU/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Dasri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id umsumedan @umsumedan umsumedan umsumedan

SK-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 06 Januari 2025

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : WINDY AULIA NASUTION
 NPM : 2103100024
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 008219/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 tanggal 08 November 2024 dengan judul sebagai berikut :

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM R -
SAMCAT DI KANTOR SAMCAT KOTA TEBING TINGGI

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan ;
4. Foto copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester I s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Mengetahui :

Pembimbing

(AGUNG SAPUTRA S.FOS.M.AP)

NIDN:

Pemohon,

(WINDY AULIA NASUTION)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 37/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 10 Januari 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
16	ANIDINI PUTRI DINANTI SIREGAR	2103100058	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 32 TAHUN 2008 TENTANG PEMBINAAN GELANDANGAN DAN PENGEMIS DI KABUPATEN LABUHANBATU
17	PUTRI WILLANDY	2103100056	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	Assec. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 29 TAHUN 2018 TENTANG PENERAPAN SMART CITY DI KOTA MEDAN
18	DHEA PUTRI SYAHILLA	2103100054	Assec. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN ASAHAN NOMOR 6 TAHUN 2022 TENTANG PENGANGKATAN DAN PENDERHENTIAN PERANGKAT DESA DI DESA PASA ULU
19	DEWI RE RISCIA LANDRIVA	2103100063	Dr. JEHAN RIDHO IZHARISTAH, S.Sos., M.SI.	Assec. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LARANGAN PENJUALAN ROKOK PADA ANAK DI BAWAH UMUR DI KECAMATAN KABANJAHNE KABUPATEN TAPAN KARO
20	WINDY AULIA NASUTION	2103100024	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	STRATEGI FUNGSI AKTUALISASI DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

Medan, 08 Rabiul 1445 H

08 Januari 2025 M



SK-4



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya
 Kita menaruh bakti di apa pun kita lakukan
 hanya dari kesungguhan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> fisp@umsu.ac.id [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Nama lengkap : WINDY AULIA KARUTION
 N P M : 2103100029
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) : Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program E-Samsat Di Uptb Samsat Kota Tebing Tinggi

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	9/11 2024	Bimbingan proposal skripsi	
2.	18/11 2024	Bimbingan Bab II dan Bab III	
3.	19/11 2024	Bimbingan Revisi Bab I, II, III	
4.	4/12 2024	Acc seminar proposal	
5.	16/01 2025	Bimbingan Draft wawancara	
6.	17/01 2025	Acc Draft wawancara	
7.	27/02 2025	Bimbingan Bab IV dan V	
8.	11/03 2025	Bimbingan, Revisi Bab IV dan V	
9.	21/03 2025	Acc sidang skripsi	

Medan, 14 April 2025.

Dekan,
 Assoc Prof Dr Amir Cahri S.Soc.MSB
 NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,
 Ananda Muhandika S.Soc.MSP
 NIDN: 0122118801

Pembimbing,
 Agung Saputra S.Soc.M.A.P.
 NIDN: 0120016303

CS Dipindai dengan CamScanner



Agensi Kelayakan Malaysia
 Malaysian Qualifications Agency



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa membuat surat ini agar sesuai dengan nomor dan tanggalnya.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/IIU/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 278/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa**

Medan, 31 Rajab 1446 H
31 Januari 2025 M

Kepada Yth : Kepala Badan Pendapatan Daerah
Provinsi Sumatera Utara
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di UPTD SAMSAT Kota Tebing Tinggi, atas nama :

Nama mahasiswa : **WINDY AULIA NASUTION**
N P M : 2103100024
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UPTD SAMSAT KOTA TEBING TINGGI**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 Jl. Sisingamangaraja Km 5,5 Telp (061) 7865586 - 7867776
 M E D A N

Medan, 10 Februari 2025

Nomor : 400.14.5.4 / 107 /BAPENDASU/III/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -

Medan

Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 278/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 31 Januari 2025 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa dengan ini di beritahukan bahwa Mahasiswa :

Nama : Windy Aulia Nasution
 Npm : 2103100024
 Program Studi : Ilmu Asministrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
 Judul Skripsi : **STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI UPTD SAMSAT KOTA TEBING TINGGI**

dapat di terima diLingkungan Badan Pendapatan Provinsi Sumatera Utara untuk melaksanakan Izin Riset di Kantor UPTD PEPENDA Kota Tebing Tinggi.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan selanjutnya.

An.KEPALA BADAN,





LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Windy Aulia Nasution

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, Garuda, E-2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Strategi Fungsi Actuating Dalam Sosialisasi Program E- Samsat di Kota Tebing Tinggi*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 5 No 1 Juny (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 14, 2025

Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 000591/AP/PT/IX/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 1271262D1000001 | <http://perpustakaan.umsu.ac.id> | perpustakaan@umsu.ac.id | perpustakaan.umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 00791/KET/II.4-AU/UMSU-PM/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Windy Aulia Nasution
 NPM : 2103100024
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terampil

Medan, 13 Syawal 1446 H
 12 April 2025 M

Kepala Perpustakaan
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Dr. Muhammad Arief, M.Pd.



DRAFT WAWANCARA

Ace Dmg Wawancara

Arya Satrio

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI
UPTD. SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

1. Identitas Narasumber

- a. Nama : Kepala Tabu usaha
 b. Jabatan : ~~Manajer~~ UPTD Samsat Kota Tebing Tinggi
 c. Umur :
 d. Tempat/Tanggal Lahir :
 e. Jenis Kelamin :
 f. Alamat :
 g. No Hp :

2. Daftar Pertanyaan

Berdasarkan kategorisasi penelitian adapun pertanyaannya adalah

1. Menurut Bapak/Ibu apa langkah awal yang diambil sebagai pimpinan untuk memulai sosialisasi program E-Samsat di Kota Tebing Tinggi?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memastikan program ini berjalan sesuai dengan rencana sejak awal hingga implementasi?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah menerapkan kebijakan khusus untuk mendukung pelaksanaan sosialisasi program E-Samsat?
4. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara memberikan pengarahan kepada tim terkait pelaksanaan sosialisasi program E-Samsat?
5. Menurut Bapak/Ibu apa materi atau poin utama yang selalu ditekankan dalam pengarahan kepada petugas layanan?
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana mengevaluasi efektivitas pengarahan yang diberikan kepada tim?
7. Menurut Bapak/Ibu apa strategi yang digunakan untuk menggerakkan seluruh tim agar aktif dalam mensosialisasikan program E-Samsat?
8. Menurut Bapak/Ibu bagaimana melibatkan stakeholder lain, seperti pemerintah daerah atau komunitas lokal, untuk mempercepat pergerakan sosialisasi?
9. Menurut Bapak/Ibu apa indikator keberhasilan yang digunakan untuk mengukur efektivitas pergerakan tim dalam sosialisasi?
10. Menurut Bapak/Ibu apa peran Bapak/Ibu dalam memastikan pelaksanaan sosialisasi program E-Samsat berjalan sesuai target?
11. Menurut Bapak/Ibu bagaimana menangani tantangan atau hambatan yang muncul selama pelaksanaan sosialisasi?
12. Menurut Bapak/Ibu apakah ada inovasi yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program ini?
Pembaharuan

13. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memberikan motivasi kepada tim agar tetap semangat dalam menjalankan tugas sosialisasi E-Samsat?
14. Menurut Bapak/Ibu apakah ada bentuk apresiasi khusus yang diberikan kepada tim atau individu yang berprestasi dalam mendukung program ini?
15. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memastikan masyarakat juga termotivasi untuk beralih menggunakan layanan E-Samsat?
16. Menurut Bapak/Ibu bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan untuk menyampaikan informasi program E-Samsat kepada masyarakat?
17. Menurut Bapak/Ibu apakah memanfaatkan teknologi atau media tertentu untuk mempermudah komunikasi dalam sosialisasi program ini?
18. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara memastikan komunikasi antara petugas dan masyarakat berjalan efektif?
19. Menurut Bapak/Ibu bagaimana mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung program E-Samsat?
20. Menurut Bapak/Ibu apakah melibatkan kelompok atau komunitas tertentu untuk membantu menyosialisasikan program ini?
21. Menurut Bapak/Ibu apa yang menjadi kunci utama untuk meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-Samsat?

Draf wawancara ini dirancang untuk menggali perspektif pimpinan Samsat terkait perannya dalam melaksanakan fungsi *actuating* dalam sosialisasi program E-Samsat. Wawancara ini bertujuan untuk memahami strategi, tantangan, dan inovasi yang diterapkan guna mendukung keberhasilan program tersebut di Kota Tebing Tinggi.

Medan, 30 Januari 2025

Peneliti



(Windy Aulia Nasution)

DRAFT WAWANCARA

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

1. Identitas Narasumber

- a. Nama :
 b. Jabatan : Petugas Layanan e-Samsat
 c. Umur :
 d. Tempat/Tanggal Lahir :
 e. Jenis Kelamin :
 f. Alamat :
 g. No Hp :

2. Daftar Pertanyaan

Berdasarkan kategorisasi penelitian adapun pertanyaannya adalah

1. Menurut Bapak/Ibu apa saja tindakan awal yang dilakukan dalam menjalankan layanan E-Samsat untuk masyarakat? *Sosialisasi, media elektronik, mata, pihak upt sosialisasi ini.*
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara mempersiapkan diri untuk menjelaskan program E-Samsat kepada pengguna yang datang ke kantor? *Sosialisasi kepada Asas kepeluru (kantor dan praktisi) (simulasi) dan Asas*
3. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah memberikan edukasi langsung kepada masyarakat di luar kantor Samsat, seperti di pasar atau acara komunitas? *Pernah.*
4. Menurut Bapak/Ibu bagaimana arahan yang diberikan oleh pimpinan kepada Anda terkait penyampaian informasi tentang E-Samsat? *memberikan masukan, agar disosialisasikan.*
5. Menurut Bapak/Ibu apakah arahan tersebut cukup membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat? *Cukup.*
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memastikan arahan yang diterima diterapkan dengan baik dalam pelayanan sehari-hari? *melakukan rapat terhadap staf di upt, mengarahkan arahan sosialisasi tersebut.*
7. Menurut Bapak/Ibu apa yang dilakukan untuk mendorong masyarakat lebih aktif menggunakan layanan E-Samsat?
8. Menurut Bapak/Ibu apakah Bapak/Ibu terlibat dalam kegiatan promosi E-Samsat di luar kantor, seperti roadshow atau pameran? *pabrik, ptpn, instansi pemerintahan.*
9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memastikan aksesibilitas layanan E-Samsat kepada masyarakat yang mungkin belum memahami teknologinya? *memberikan edukasi, simulasi, didampingi.*
10. Menurut Bapak/Ibu bagaimana menjalankan tugas sehari-hari dalam memberikan layanan E-Samsat kepada masyarakat?
11. Menurut Bapak/Ibu apakah ada tantangan yang sering Anda hadapi dalam pelaksanaan layanan ini, seperti kurangnya pemahaman masyarakat? *kurang familiar.*
12. Menurut Bapak/Ibu bagaimana menangani situasi ketika masyarakat merasa kesulitan menggunakan sistem E-Samsat?

- Motivasi
- Komunikasi
- Partisipasi
13. Menurut Bapak/Ibu apa yang membuat Bapak/Ibu tetap semangat dalam memberikan pelayanan E-Samsat kepada masyarakat?
 14. Menurut Bapak/Ibu apakah ada penghargaan atau dukungan dari pimpinan yang membantu meningkatkan motivasi Anda? *ada, fidele ada busus*
 15. Menurut Bapak/Ibu bagaimana memberikan motivasi kepada masyarakat agar mereka mau mencoba layanan E-Samsat?
 16. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara berkomunikasi dengan masyarakat yang belum memahami layanan E-Samsat?
 17. Menurut Bapak/Ibu apakah menggunakan media sosial atau alat komunikasi lainnya untuk membantu sosialisasi layanan ini?
 18. Menurut Bapak/Ibu bagaimana menangani keluhan atau pertanyaan masyarakat terkait program E-Samsat?
 19. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara melibatkan masyarakat dalam mendukung keberhasilan program E-Samsat?
 20. Menurut Bapak/Ibu apakah ada kelompok masyarakat tertentu yang aktif berpartisipasi dalam menggunakan atau menyebarluaskan informasi tentang E-Samsat?
 21. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini, dan apa yang dapat ditingkatkan?

Demikian draf wawancara yang dirancang untuk petugas layanan E-Samsat. Harapannya, pertanyaan-pertanyaan ini dapat menggali informasi mengenai pelaksanaan strategi fungsi *actuating* dalam sosialisasi program E-Samsat secara mendalam dan sesuai dengan pengalaman mereka di lapangan.

Medan, 30 Januari 2025

Peneliti



(Windy Aulia Nasution)

DRAFT WAWANCARA

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

1. Identitas Narasumber

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| 1. Nama | : |
| 2. Jabatan | : Pengguna Layanan e-Samsat |
| 3. Umur | : |
| 4. Tempat/Tanggal Lahir | : |
| 5. Jenis Kelamin | : |
| 6. Alamat | : |
| 7. No Hp | : |

2. Daftar Pertanyaan

Berdasarkan kategorisasi penelitian adapun pertanyaannya adalah

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pertama kali mengetahui tentang layanan E-Samsat?
2. Menurut Bapak/Ibu apa yang mendorong Anda untuk mencoba menggunakan layanan E-Samsat?
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengalaman pertama saat menggunakan layanan ini?
4. Menurut Bapak/Ibu apakah merasa mendapatkan informasi yang cukup jelas tentang cara menggunakan layanan E-Samsat? Jika ya, dari mana sumber informasi tersebut?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah petugas memberikan arahan yang membantu dan memahami proses layanan ini?
6. Menurut Bapak/Ibu apa yang bisa dilakukan untuk memberikan pengarahan yang lebih baik kepada pengguna?
7. Menurut Bapak/Ibu apa yang membuat Bapak/Ibu memilih layanan E-Samsat dibandingkan dengan cara tradisional?
8. Menurut Bapak/Ibu apakah Anda pernah merekomendasikan layanan ini kepada teman atau keluarga? Jika ya, apa alasan Anda?
9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana upaya pihak Samsat dalam mendorong masyarakat menggunakan E-Samsat?
10. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengalaman dalam menjalani proses pembayaran atau pengurusan dokumen melalui E-Samsat?
11. Menurut Bapak/Ibu apakah mengalami kendala selama menggunakan layanan ini? Jika ya, bagaimana penyelesaiannya?
12. Menurut Bapak/Ibu apa saran untuk meningkatkan pelaksanaan layanan E-Samsat agar lebih mudah diakses oleh masyarakat?
13. Menurut Bapak/Ibu apa yang memotivasi untuk terus menggunakan layanan E-Samsat?

14. Menurut Bapak/Ibu apa keuntungan utama dari layanan E-Samsat dibandingkan metode tradisional?
15. Menurut Bapak/Ibu apa yang bisa dilakukan oleh pihak Samsat untuk lebih memotivasi masyarakat agar menggunakan layanan ini?
16. Menurut Bapak/Ibu apakah Anda merasa informasi tentang layanan E-Samsat mudah diakses, baik melalui media sosial, website, atau petugas?
17. Jika Menurut Bapak/Ibu memiliki pertanyaan atau masalah terkait layanan, bagaimana Bapak/Ibu menghubungi pihak Samsat, dan apakah responsnya memuaskan?
18. Menurut Bapak/Ibu apakah komunikasi antara pengguna dan pihak Samsat sudah efektif? Jika belum, apa yang perlu ditingkatkan?
19. Menurut Bapak/Ibu apakah pernah mengikuti kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat tentang layanan E-Samsat?
20. Jika Bapak/Ibu merasa layanan ini bermanfaat, apakah Bapak/Ibu bersedia aktif menyebarkan informasi kepada orang lain?
21. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan ini, dan apa yang bisa dilakukan untuk meningkatkannya?

Draf ini dirancang untuk menggali sudut pandang pengguna layanan E-Samsat mengenai pelaksanaan fungsi *actuating* dalam sosialisasi program. Dengan wawancara ini, diharapkan dapat diperoleh data yang komprehensif untuk memahami efektivitas strategi yang diterapkan oleh Samsat Kota Tebing Tinggi.

Medan, 30 Januari 2025

Peneliti



(Windy Aulia Nasution)

DRAFT WAWANCARA

STRATEGI FUNGSI ACTUATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA TEBING TINGGI

1. Identitas Narasumber

1. Nama :
2. Jabatan : Tim Sosialisai Program e-Samsat
3. Umur :
4. Tempat/Tanggal Lahir :
5. Jenis Kelamin :
6. Alamat :
7. No Hp :

2. Daftar Pertanyaan

Berdasarkan kategorisasi penelitian adapun pertanyaannya adalah

1. Menurut Bapak/Ibu apa langkah awal yang dilakukan tim dalam menyusun strategi untuk sosialisasi program E-Samsat?
2. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tim memutuskan bentuk aksi atau kegiatan yang paling efektif untuk menjangkau masyarakat?
3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pendekatan khusus yang digunakan oleh tim dalam menjangkau kelompok masyarakat yang sulit dijangkau?
4. Menurut Bapak/Ibu bagaimana pengarahannya yang diberikan oleh pimpinan kepada tim dalam melaksanakan sosialisasi program ini?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah pengarahannya yang diberikan sudah cukup jelas dan membantu Anda dalam menjalankan tugas?
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara tim memastikan semua anggota memahami pengarahannya yang diberikan agar dapat berjalan sesuai rencana?
7. Menurut Bapak/Ibu apa strategi utama yang digunakan oleh tim untuk memobilisasi masyarakat agar lebih mengenal layanan E-Samsat?
8. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tim bekerja sama dengan pihak lain, seperti komunitas atau instansi pemerintah, untuk mempercepat pergerakan sosialisasi?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan pergerakan tim dalam sosialisasi?
10. Menurut Bapak/Ibu apa saja kegiatan atau metode yang telah dilakukan oleh tim untuk menyosialisasikan program E-Samsat?
11. Menurut Bapak/Ibu apakah ada tantangan yang sering dihadapi selama pelaksanaan sosialisasi, dan bagaimana tim mengatasinya?

12. Menurut Bapak/Ibu bagaimana evaluasi yang dilakukan tim setelah pelaksanaan kegiatan sosialisasi?
13. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tim menjaga semangat dan motivasi anggota dalam menjalankan sosialisasi program E-Samsat?
14. Menurut Bapak/Ibu apakah ada bentuk penghargaan atau apresiasi yang diberikan kepada anggota tim untuk menjaga semangat mereka?
15. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tim memberikan motivasi kepada masyarakat agar tertarik menggunakan layanan E-Samsat?
16. Menurut Bapak/Ibu bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh tim untuk memastikan informasi tentang E-Samsat sampai kepada masyarakat?
17. Menurut Bapak/Ibu apakah media sosial atau platform digital lain digunakan dalam proses sosialisasi? Jika ya, bagaimana efektivitasnya?
18. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tim mengelola umpan balik dari masyarakat terkait program E-Samsat?
19. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara tim melibatkan masyarakat dalam mendukung program E-Samsat?
20. Menurut Bapak/Ibu apakah tim pernah mengadakan kegiatan khusus untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, seperti seminar atau pelatihan?
21. B Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara tim mengatasi rendahnya partisipasi masyarakat di beberapa wilayah tertentu?

Draf wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi dari tim sosialisasi terkait pelaksanaan fungsi *actuating* dalam mendukung program E-Samsat. Pertanyaan-pertanyaan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang strategi, tantangan, dan upaya tim dalam memastikan program E-Samsat diterima oleh masyarakat secara luas.

Medan, 30 Januari 2025

Peneliti



(Windy Aulia Nasution)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Windy Aulia Nasution
Tempat/Tanggal Lahir : Tebing Tinggi, 22 April 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jln. Gunung Arjuna Lk 1 Gg Bukit
Selamat
Anak ke : 2 dari 4 bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Abdul Aziz Nst
Ibu : Juliani

Riwayat Pendidikan

- Tamat dari SD NEGERI 165729 Kota Tebing Tinggi, Tahun 2015, Berijazah
- Tamat dari SMP NEGERI 8 Kota Tebing Tinggi, Tahun 2018, Berijazah
- Tamat dari SMA NEGERI 2 Kota Tebing Tinggi, Tahun 2021, Berijazah
- Kuliah di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Tahun 2021-Sekarang

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 07 Mei 2025

Windy Aulia Nasution