

EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

TUGAS AKHIR

Oleh:

AIDIL PRAMUDA IMMAWAN
2103100039

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan



**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 : AIDIL PRAMUDA IMMAWAN
NPM : 2103100039
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Pada Hari, Tanggal : KAMIS 11 SEPTEMBER 2025
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si (.....)
PENGUJI II : Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos, M.Si (.....)
PENGUJI III : WINDA S MELIALA, S.Sos, M.SP (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

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

Assoc.,Prof., Dr., Abrar Adhani., 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 : AIDIL PRAMUDA IMMAWAN
NPM : 2103100039
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM
SOSIALISASI PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
MEDAN UTARA

Medan, 15 OKTOBER 2025

Pembimbing



WINDA S MELIALA, S.Sos, M.SP
NIDN: 0108019204

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



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

Dekan

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

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **AIDIL PRAMUDA IMMAWAN**, NPM 2103100039, 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 kesarjanaan 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 kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 15 OKTOBER 2025

Yang Menyatakan,


AIDIL PRAMUDA IMMAWAN

AIDIL PRAMUDA IMMAWAN

EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

Aidil Pramuda Immawan

2103100039

ABSTRAK

Pemerintah Provinsi Sumatera Utara berusaha untuk meringankan beban pajak masyarakat yang telah lama menunggak sehingga mereka mau membayar pajak kendaraan yang telah diberikan keringanan dan sanksi administratif. Program ini diadakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dikantor samsat yang ada di kota Medan termasuk kantor Samsat Medan utara. Tujuan dari penelitian ini untuk Untuk mengetahui bagaimana efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuannya untuk menggali informasi tentang bagaimana fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara berjalan dengan efektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif.

Kata Kunci: Efektivitas,Fungsi Coordinating,Sosialisasi

ABSTRACT

The North Sumatra Provincial Government is trying to ease the tax burden on people who have been in arrears for a long time so that they are willing to pay vehicle taxes for which they have been given relief and administrative sanctions. This program is held by the North Sumatra Provincial Government at the Samsat offices in Medan city, including the North Medan Samsat office. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the coordinating function in promoting the motor vehicle tax amnesty program at the North Medan Samsat office. This study used a descriptive research type with a qualitative approach. The goal is to gather information about how the coordinating function in the socialization of the motor vehicle tax amnesty program at the North Medan Samsat Office runs effectively. The results of this study indicate that the coordination function in the socialization of the motor vehicle tax amnesty program has been effective.

Keywords: Effectiveness, Coordinating function, Socialization

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya serta nikmat kuasanya sehingga penulis masih mampu menikmati ribuan nikmat iman hingga akhir hayat nanti. Shalawat dan salam tak lupa pula diberikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang membawa umatnya untuk hijrah dari zaman kebodohan hingga zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini.

Serangkai kata terima kasih juga penulis berikan khusus kepada kedua orang tua penulis yang sangat dicintai dan penulis sayangi yaitu ayah penulis Alm Immawan Fadli dan ibu Yenni safrida siregar yang selalu mendoakan, terimakasih sudah mendukung dan memberikan segala yang terbaik untuk penulis menjalani masa perkuliahan. Serangkai kata dan tak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada adik penulis yaitu Aldwin Radjasa Immawan dan Shaddiq Elroyama Immawan yang telah memberi dukungan kepada penulis. Ribuan hingga jutaan terimakasih bahkan tak cukup untuk menggantikan segala yang telah diberikan oleh keluarga penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kemudahan, kekuatan, kesehatan, keselamatan, kebahagiaan, kesuksesan, dan selalu dalam kasih sayang Allah SWT, Aamiin yaa Rabbal'Alamin.

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

Penulis memilih skripsi dengan judul Efektivitas Fungsi Coordinating Dalam Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Agussani.,MA.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh S.Sos.,M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani..M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yusrina tanjung, M.AP. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.sos, M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharasyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Winda S Meliala, S.Sos, M.SP selaku dosen pembimbing penulis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan informasi dan mempermudah terkait perkuliahan.
9. Kepada Bapak Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP selaku Kepala Seksi Layanan Pendapatan I di Kantor Samsat Medan Utara yang telah membantu penulis dalam hal memberikan informasi terkait skripsi ini.
10. Yang tersayang keluarga besar penulis terimakasih telah memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih untuk sahabat penulis Muhammad Amin Ritonga dan Raihan Fahdias yang telah membantu dan memberi semangat kepada penulis.
12. Tidak lupa juga kepada teman-teman seperjuangan terkhusus Ilmu Administrasi Publik stambuk 2021 yang sudah bersama-sama melewati proses belajar dan berjuang untuk mendapatkan ilmu serta menyelesaikan tugas akhir.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis skripsi ini selesai. Akhir kata penulis ucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis. Mohon maaf kepada semua pihak baik sengaja maupun tidak disengaja. Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 26 Agustus 2025

Penulis

(Aidil Pramuda Immawan)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Pengertian Efektivitas.....	7
2.2. Pengertian Coordinating.....	8
2.3. Fungsi Coordinating	9
2.4. Tujuan Coordinating.....	10
2.5. Manfaat Coordinating.....	12
2.6. Pengertian Sosialisasi	14
2.7. Tipe Sosialisasi.....	15
2.8. Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.9. Strategi Pelayanan Publik.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Kerangka Konsep	24
3.3. Definisi Konsep.....	24
3.4. Kategorisasi Penelitian	26
3.5. Informan atau Narasumber	27
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7. Teknik Analisis Data	29
3.8. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	31
3.9. Deskripsi Ringkas Objek penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.2. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi.....	33

4.2.1. Fungsi koordinasi.....	33
4.2.1.1 Partisipasi Program Pemutihan Pajak	33
4.2.1.2. Forum Resmi	35
4.2.1.3. Strategi Koordinasi Dalam Sosialisasi Program pemutihan pajak bermotor	36
4.2.1.4. Informasi Sosialisasi	37
4.2.1.5. Penilaian Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	38
4.2.2. Sosialisasi	38
4.2.2.1. Sosialisasikan Program Pemutihan Pajak	39
4.2.2.2. Proses Sosialisasi Tentang Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	40
4.2.2.3. Proses Sosialisasi Tentang Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	41
4.2.2.4. Media Sosialisasi.....	41
4.2.2.5. Pelatihan Khusus Dalam Sosialisasi	42
4.2.3. Efektivitas Pelaksanaan	43
4.2.3.1. Fungsi koordinasi.....	44
4.2.3.2. Indikator Keberhasilan Dari Koordinasi Antar Tim	44
4.2.3.3. Dampak Negatif Dan Positif Dari Proses Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	45
4.2.3.4. Evaluasi Kegiatan Sosialisasi.....	46
4.2.3.5. Kegiatan sosialisasi Sudah Berjalan Sesuai Dengan Rencana	47
4.2.4. Pengetahuan	48
4.2.4.1. Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	48
4.2.4.2. Manfaat Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	49
4.2.4.3. Cara Mengetahui Informasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	51
4.2.4.4. Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	55
4.2.4.5. Tujuan Utama Dari Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor.....	53

4.2.5. Penyampaian.....	54
4.2.5.1. Informasi Tentang Cara Mengikuti Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	54
4.2.5.2. Cara Sosialisasi Yang Dilakukan Petugas Dilapangan	55
4.2.5.3. Percaya Diri Untuk Mengikuti Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	56
4.2.5.4. Informasi Atau Prosedur Dalam Program Pemutihan pajak Kendaraan Bermotor	58
4.2.5.5. Alat Bantu Dalam Menyampaikan Informasi	59
4.2.6. Respon.....	60
4.2.6.1. Pandangan Masyarakat Tentang Pentingnya Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor	60
4.2.6.2. Informasi Yang Diterima Masyarakat	62
4.2.6.3. Menilai Manfaat Langsung Dari Adanya Pemutihan Pajak	63
4.2.6.4. Tertib Membayar Pajak.....	65
4.2.6.5. Harapan Untuk Pemerintah.....	66
4.3. Pembahasan.....	67
4.3.1. Adanya Fungsi Koordinasi	67
4.3.2. Adanya Sosialisasi	68
4.3.3. Efektivitas pelaksanaan.....	70
4.3.4. Adanya Pengetahuan.....	72
4.3.5. Adanya Penyampaian.....	73
4.3.6. Adanya Respon.....	74
BAB V PENUTUP.....	77
5.1. Simpulan	77
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep	24
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Dokumentasi Penelitian
Lampiran II	Pedoman Wawancara
Lampiran III	SK – 1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran IV	SK – 2 Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi
Lampiran V	SK – 3 Permohonn Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	SK – 4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VII	SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VIII	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran IX	Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran X	Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendapatan asli daerah (PAD) adalah alat penting untuk mengukur seberapa efektif penerapan otonomi daerah. Bagaimana pemerintah pusat mengawasi pembangunan daerah menentukan hubungan keuangan antara keduanya. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik otonomi daerah dilaksanakan adalah dengan melihat bagaimana pendapatan asli daerah dibandingkan dengan subsidi yang diberikan pemerintahan pusat dalam total pendapatan daerah. Jumlah PAD dalam APBD merupakan tolak ukur keberhasilan otonomi daerah. Untuk memperluas serta meningkatkan layanan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat.

Selain itu, pemerintah mengeluarkan Undang - Undang No. 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah untuk membangun kebijakan publik. Sebagai cara untuk mengatur dan memberikan landasan hukum bagi pemerintahan daerah untuk mengelola pertumbuhan ekonomi, Mengembangkan wilayah, dan meningkatkan kemampuan daerah untuk mengelola keuangan dan pendapatan asli daerahnya dengan efisien. Untuk memberi daerah kemampuan untuk mengurus masalah domestic secara mandiri.

Salah satu sumber pendapatan penting bagi pemerintahan daerah adalah pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor adalah iuran yang wajib dibayarkan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor tahun kepada pemerintah daerah selama 1 tahun. Pemerintah sering mengeluarkan kebijakan yang

mempermudah atau memberikan keringanan pada wajib pajak untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Pemutihan pajak adalah suatu program penghapusan denda pajak kendaraan. Pemutihan pajak juga sering dilaksanakan oleh pemerintahan daerah masing - masing dengan tujuan untuk meringankan beban pajak kendaraan di masyarakat dan harapannya program ini bisa menertibkan wajib pajak yang menunggak pembayaran pajak kendaraannya. Pemutihan pajak kendaraan bermotor tertera dalam peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 14 Tahun 2022 tentang keringanan sanksi administratif PKB dan BBNKB atas penyerahan

II. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara berupaya melonggarkan serta meringankan beban pajak masyarakat yang telah lama menunggak agar mau membayar pajak kendaraan yang telah diberikan keringanan dari sanksi administratif. Program ini diadakan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara di kantor samsat yang ada di kota Medan termasuk kantor Samsat Medan utara, program ini selalu diadakan sekali dalam setahun.

Setelah program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor harus diberlakukan, masyarakat harus disosialisasikan tentang pajak. Di kantor Samsat Medan Utara, masyarakat masih kurang terlibat dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor. ini disebabkan oleh masyarakat tidak memahami program tersebut dan percaya bahwa informasi yang mereka terima masih tidak jelas. Banyak masyarakat yang tidak tahu cara menggunakan sosial media dan tidak tahu kapan program tersebut ada, terutama orang yang tidak bisa menggunakan teknologi, ini menunjukkan bahwa meskipun

program pemutihan pajak kendaraan bermotor menawarkan banyak manfaat bagi masyarakat, masih ada hambatan dalam penyebaran informasi dan pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, pemerintah provinsi Sumatera Utara dan kantor samsat Medan Utara harus lebih sering melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan memperluasnya ke berbagai wilayah.

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya samsat untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan wajib pajak, khususnya kendaraan bermotor, dengan menggunakan metode yang tepat. Direktorat jendral melakukan sosialisasi perpajakan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat umum dan wajib pajak tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perpajakan dan perundang-undangan melalui media komuter.

Menurut (William Ferry & Dewi Sri, 2020) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang* menyatakan bahwa program pemutihan pajak kendaraan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Salah satu yang dapat mempengaruhi tingkat tinggi dan rendahnya kepatuhan wajib pajak yaitu kurangnya sosialisasi perpajakan.

Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian (Cinti Rahayu & Amirah, 2018) didalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor* mengemukakan bahwa pengapuran pajak kendaraan bermotor, pembebasan bea

balik nama kendaraan bermotor dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dalam melakukan sosialisasi program pemutihan kendaraan bermotor harus ada koordinasi yang efektif antara berbagai pihak terkait, samsat, aparat pemerintahan daerah, serta media informasi, agar tercipta sinergi dalam penyebaran informasi yang efektif kepada masyarakat. Tanpa koordinasi yang baik, informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat tersampaikan secara tidak merata bahkan tidak mencapai sasaran utama, yaitu pada wajib pajak yang belum patuh.

Salah satu fungsi manajemen yang sangat penting untuk mendukung keberhasilan sosialisasi program tersebut adalah fungsi koordinasi. Mereka sering menghadapi masalah, seperti kurangnya sinkronisasi antara pihak - pihak yang terlibat, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam kegiatan sosialisasi.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin melihat seberapa efektif fungsi koordinasi dalam sosialisasi program pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dikantor samsat Medan Utara, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian tentang efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat medan utara.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan diatas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat

Medan Utara.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat - manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan data untuk penelitian lanjutan tentang fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.
- b. Diharapkan dapat berfungsi sebagai panduan dan evaluasi bagi pemerintah Sumatera Utara terutama Kota Medan, untuk membantu meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor.
- c. Diharapkan dapat disampaikan kepada publik untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian.

BAB II : Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Pengertian Efektivitas, Pengertian Koordinasi (*Coordinating*), Tujuan

Koordinasi (*Coordinating*), Manfaat Koordinasi
(*Coordinating*), Pengertian Sosialisasi, Tipe Sosialisasi.
Konsep Pelayanan Publik, Strategi Pelayanan Publik

BAB III : Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian,
Kerangka Konsep, Kategorisasi Penelitian, Informasi Dan
Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis
Data, Waktu Dan Lokasi Penelitian, Deskripsi Ringkas Data
Objek Penelitian

BAB IV : Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah hasil penelitian
dan hasil pembahasan.

BAB V : Dalam bab ini yang akan diuraikan adalah kesimpulan dan
saran dari semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Efektivitas

Menurut (Irma Erawati dkk, 2017) efektivitas adalah suatu keadaan di mana terjadi kesesuaian antara tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai. Dengan demikian efektivitas lebih menekankan bagaimana hasil yang diinginkan itu tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

(Karina N & Budiarto N, 2016) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah mengukur hubungan antara hasil pungenan suatu pajak dengan potensi pajak itu sendiri.

Sedangkan (Kusumaningtyas & Raziqin, 2023) efektivitas merupakan sebuah hubungan antara output dengan tujuan, di mana semakin besar kontribusi (output) terhadap pencapaian tujuan, maka akan semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu program, kegiatan, atau organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang tepat dan memuaskan. Efektivitas ini melibatkan pemilihan tujuan dan sarana yang sesuai serta kemampuan dalam melaksanakannya, sehingga tujuan yang diinginkan tercapai

dengan hasil yang optimal. Dalam konteks penerimaan pajak, efektivitas dapat dilihat dari hubungan antara hasil pungutan pajak dengan potensi yang ada, dimana semakin besar kontribusi hasil terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif program tersebut.

2.2 Pengertian Coordinating

Menurut (Aufari dkk, 2020) koordinasi adalah sebuah hal penting bagi sebuah organisasi di dunia ekonomi modern, hal ini terjadi karena globalisasi dengan karakteristik pasar yang tinggi, gejolak teknologi yang tinggi, serta tingkat kompetisi yang kuat menjadikan suatu organisasi membentuk spesialisasi kerja.

Sedangkan menurut (Handoko, 2016) menuliskan, Koordinasi (coordination) adalah proses pengintegrasian tujuan - tujuan dan kegiatan - kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien.

Menurut G.R Terry (Yuliana, 2024) Koordinasi adalah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

Didasarkan pada beberapa pendapat diatas, koordinasi adalah sebuah proses mengintegrasikan dan menyelaraskan berbagai tujuan, aktivitas, dan sumber daya dalam suatu organisasi secara sinkron dan teratur untuk memastikan pelaksanaan tugas yang harmonis, efisien, dan efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, terutama dalam menghadapi tantangan internal maupun eksternal seperti kompleksitas pasar, kemajuan teknologi, dan persaingan global.

2.3 Fungsi Coordinating

Menurut (Muhammad Haras, 2017) fungsi coordinating adalah bagaimana seorang pemimpin dapat berkomunikasi dengan seluruh anggota organisasi lainnya agar dapat menggabungkan seluruh usaha anggota organisasi dalam mencapai objektif yang telah ditentukan.

Sedangkan menurut (Isye Regina Altje Manoppo dkk, 2017) fungsi koordinasi merupakan hubungan beberapa variabel yang saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Karena itu, fungsi koordinasi menunjukkan kedudukan seseorang dalam menjalankan tugas dan perannya.

Menurut Handoko (suhing, 2020) fungsi koordinasi yaitu karena adanya kebutuhan akan koordinasi tergantung pada sifat dan kebutuhan komunikasi dalam pelaksanaan tugas dan derajat saling ketergantungan bermacam-macam satuan pelaksanaannya.

Didasarkan dari beberapa pendapat diatas, fungsi koordinasi merupakan proses yang melibatkan komunikasi efektif, keterkaitan antar elemen organisasi, serta penyesuaian kerja antar bagian untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi memastikan bahwa setiap individu dalam organisasi dapat bekerja secara selaras, saling mendukung, dan memberikan kontribusi maksimal demi hasil yang optimal. Dengan koordinasi yang baik, organisasi dapat beroperasi secara efisien dan mencapai objektif yang telah ditetapkan.

2.4 Tujuan Coordinating

Menurut (Afdhal dkk, 2023) Tujuan koordinasi dalam penelitiannya yaitu :

- a. Menjaga sinkronisasi, kebersamaan, dan keseimbangan diantara aktivitas - aktivitas seluruh bagian yang saling bergantung untuk menciptakan efektifitas organisasi.
- b. Mencegah timbulnya konflik demi menciptakan efisiensi pada aktifitas - aktifitas yang ada dalam sebuah kesepakatan terhadap elemen - elemen yang saling terkait.
- c. Menciptakan dan menjaga tingkah laku setiap unit kerja baik yang berkaitan secara langsung atau tidak agar tidak mengganggu satu unit dengan unit lainnya dengan koordinasi melalui jaringan komunikasi dan informasi yang efektif.

Terdapat 3 tujuan koordinasi sebagaimana yang dikemukakan oleh James

D. Thompson Handoko (Suhing, 2020), yaitu:

- a. Saling ketergantungan yang menyatu (pooled interdependence), bilah satuan - satuan organisasi tidak saling tergantung satu dengan yang lain dalam melaksanakan kegiatan harian tetapi tergantung pada pelaksanaan kerja setiap satuan yang memuaskan untuk suatu hasil akhir.
- b. Saling ketergantungan yang berurutan (sequential interdependence), di mana suatu satuan organisasi harus melakukan pekerjaannya terlebih dulu sebelum satuan yang lain dapat bekerja. saling ketergantungan timbal balik (reciprocal interdependence), merupakan hubungan memberi dan menerima antar satuan organisasi.

Menurut (Sitorus, 2019) tujuan koordinasi dalam penelitiannya yaitu:

- a. Menciptakan dan memelihara efektivitas organisasi setinggi mungkin melalui sinkronisasi, penyeresain, kebersamaan, dan kesinambungan, antar berbagai dependen suatu organisasi.
- b. Mencegah konflik dan menciptakan efisiensi setinggi-tingginya setiap kegiatan independen yang berbedabeda melalui kesepakatan- kesepakatan yang mengikat semua pihak yang bersangkutan.
- c. Menciptakan dan memelihara iklim dan sikap saling responsif- antisipatif di kalangan unit kerja interindependen dan independen yang berbeda-beda, agar keberhasilan unit kerja yang satu tidak rusak oleh keberhasilan unit kerja yang lain, melalui jaringan informasi dan komunikasi efektif.

Didasarkan dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan koordinasi adalah:

- a. Menjaga Sinkronisasi dan Efektivitas, Koordinasi memastikan bahwa setiap bagian dalam organisasi bekerja selaras, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional.
- b. Mencegah Konflik dan Meningkatkan Efisiensi, Dengan adanya koordinasi yang baik, potensi konflik antar unit kerja dapat diminimalisir, serta setiap aktivitas dapat berjalan secara lebih efisien.
- c. Mengatur Ketergantungan Antar Unit Kerja, Koordinasi mengelola hubungan antar unit kerja, baik yang bersifat independen, berurutan, maupun timbal balik, untuk mencapai tujuan bersama.
- d. Membangun Komunikasi yang Efektif, Koordinasi dilakukan melalui

jaringan komunikasi dan informasi yang baik agar setiap unit kerja dapat bekerja secara harmonis tanpa menghambat satu sama lain.

2.5 Manfaat Coordinating

Dari kajian (Siti Ulyani dkk, 2023) adapun manfaat Coordinating ada lima yaitu:

- a. Mencegah adanya individu yang memiliki perasaan berlepas dari individu lainnya.
- b. Mencegah penilaian negative bahwa departemen lain lebih penting.
- c. Mencegah terjadinya perselisihan.
- d. Mencegah adanya kekosongan pekerjaan pada suatu kegiatan.
- e. Melahirkan adanya kesadaran pada pegawai untuk saling membantu.

Sedangkan manfaat koordinasi di dalam organisasi menurut Sutarto (Afdhal, 2023) diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Menghindarkan adanya perasaan lepas dari suatu satuan atau bagian yang ada di dalam suatu organisasi.
- b. Menghilangkan anggapan bahwa suatu bagian merupakan suatu yang paling penting dalam organisasi.
- c. Menghindarkan terjadinya pertentangan antara satuan atau bagian yang ada dalam organisasi.
- d. Menghindari terjadinya rebutan fasilitas bagian-bagian dalam organisasi.
- e. Meminimalisir kemungkinan terjadinya kesamaan aktivitas pekerjaan atau tugas oleh satuan-satuan pada suatu organisasi.
- f. Mencegah terjadinya kekosongan suatu pekerjaan atau oleh masing-masing

satuan atau bagian dalam organisasi.

- g. Menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya rasa kebersamaan dan saling bekerjasama untuk tujuan organisasi yang ditetapkan.
- h. Menumbuhkan keterbukaan untuk mengemukakan permasalahan yang dihadapi oleh suatu bagian untuk menjadi permasalahan yang diselesaikan bersama pihak dalam organisasi.
- i. Menjamin kesamaan langkah dan tindakan oleh masing-masing bagian dalam organisasi.

Hampir sama dengan pendapat (Hasoloan Nadeak, 2009) ada beberapa manfaat dari coordinating yaitu:

- a. Dengan koordinasi dapat dihindarkan perasaan atau suatu pendapat bahwa satuan organisasi atau jabatannya merupakan yang paling penting.
- b. Dengan koordinasi dapat dihindarkan terjadinya peristiwa waktu menunggu yang memakan waktu lama.
- c. Dengan koordinasi dapat dijamin adanya kesatuan tindakan antar pejabat.
- d. Dengan koordinasi dapat dijamin adanya kesatuan kebijaksanaan antar pejabat.

Didasarkan dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat koordinasi adalah mencegah ego sektoral, mengurangi konflik, meningkatkan efisiensi kerja, membangun kesadaran kerja sama, serta menjamin kesatuan langkah dan kebijakan dalam organisasi.

2.6 Pengertian Sosialisasi

Menurut (Normina, 2014) pengertian sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat.

Sedangkan menurut (Sadriah Lahamit, 2021) sosialisasi adalah merupakan sebagai sebuah proses seumur hidup yang berkaitan dengan bagaimana individu mempelajari cara-cara hidup, norma, dan nilai sosial yang terdapat dalam kelompoknya agar dapat berkembang menjadi pribadi yang bisa diterima oleh masyarakat.

Menurut (Arafani Khairunisa Lubis & Ananda Mahardika, 2024) sosialisasi merupakan faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan dalam suatu program pembangunan, sosialisasi sangat menentukan suatu keberhasilan dalam pencapaian tujuan dari program pembangunan, yaitu dengan memberikan suatu gagasan terkait dengan program yang akan dijalankan kepada masyarakat luas agar lebih memahami maksud dan tujuannya.

Sejalan dengan Charlotte Buhler (Haya Adilah Fidayanti, 2021) beliau mengatakan pengertian sosialisasi adalah suatu proses yang membantu anggota masyarakat untuk belajar dan menyesuaikan diri terhadap bagaimana cara hidup dan bagaimana cara berpikir kelompoknya, agar ia dapat berperan dan berfungsi dalam kelompok tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi adalah proses yang berlangsung sepanjang hidup yang membantu seseorang menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya dan menjadi bagian dari kelompok.

2.7 Tipe Sosialisasi

Dalam penelitian (Normina, 2014) menurut Elly M. Setiadi (2006) Ada dua tipe sosialisasi. Kedua tipe sosialisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Formal

Sosialisasi tipe ini terjadi melalui lembaga-lembaga yang berwenang menurut ketentuan yang berlaku dalam negara, seperti pendidikan di sekolah dan pendidikan militer.

b. Informal

Sosialisasi tipe ini terdapat di masyarakat atau dalam pergaulan yang bersifat kekeluargaan, seperti antara teman, sahabat, sesama anggota klub, dan kelompok-kelompok sosial yang ada di dalam masyarakat

Hampir sama dengan (Maryati, 2006) ada dua tipe sosialisasi, kedua tipe sosialisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Formal

Sosialisasi yang dilakukan melalui lembaga-lembaga berwenang menurut ketentuan negara atau melalui lembaga-lembaga yang dibentuk menurut undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku.

b. Informal

Sosialisasi tipe ini terdapat di masyarakat atau dalam pergaulan yang bersifat kekeluargaan, seperti antara teman, sahabat, sesama anggota klub, dan kelompokkelompok sosial yang ada di dalam masyarakat.

Menurut (Rini Ambarwati dkk, 2023) adapun tipe – tipe sosialisasi dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Sosialisasi formal, yaitu sosialisasi yang dilakukan melalui lembaga- lembaga berwenang menurut ketentuan negara atau melalui lembaga- lembaga yang dibentuk menurut undang-undang dan peraturan pemerintah yang berlaku; dan
- b. Sosialisasi informal, yaitu sosialisasi yang bersifat kekeluargaan, pertemanan atau sifatnya tidak resmi.

Didasarkan dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku individu yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat karena sosialisasi adalah bagian penting dari proses sosialisasi, yang terdiri dari tiga tahapan penting: belajar nilai dan norma, menginternalisasi nilai-nilai tersebut, dan membiasakan diri bertindak sesuai dengan norma yang diterima.

2.8 Konsep Pelayanan Publik

(Jamil Bazarah dkk, 2021) Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara - cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Di dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Moenir (Muhammad Sawir, 2020) pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut.

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Menurut (Ni Putu Tirka Widanti, 2022) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

- a. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konsep pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh pemerintah atau Lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tujuan utama pelayanan publik adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat, menciptakan kepuasan, dan memastikan keseimbangan sosial, ekonomi, dan politik. Pelayanan publik yang baik harus mengikuti prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan menjamin keadilan dan kepuasan masyarakat. Dalam kenyataannya, masyarakat harus aktif berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

2.9 Strategi Pelayanan Publik

(Ni Ketut Riani, 2021) Adapun strategi peningkatan pelayanan publik didalam penelitiannya yaitu:

1. Peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah.
2. Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu strategi dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
3. Kondisi birokrat yang memiliki kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik berkualitas.
4. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelitbelit.
5. Langkah selanjutnya sebagai salah satu strategi peningkatan pelayanan publik adalah dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan untuk memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Sehingga dengan kebijakan itu, akan menghindarkan perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
6. Meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin

canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan fasilitas ini tentunya mencakup fasilitas fisik dan non fisik.

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (Muhammad Furqoni, 2014) yaitu :

- a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan/jasa Setiap instansi berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelangganya. Oleh karena itu, langkah pertama yang perlu dilakukan instansi adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan pelayanan/jasa bagi pasar sasaran.
- b. Mengelola harapan pelanggan Setiap instansi hendaknya tidak berusahalebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan agar janji yang ditawarkan pada pelanggan tidak menjadi harapan kosong bagi para pelanggan. Janji yang ditawarkan menjadi peluang untuk memenuhi harapan pelanggan.
- c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas pelayanan/jasa Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan lama dan sesudah pelayanan atau jasa diberikan oleh instansi, karena pelayanan/jasa merupakan kinerja instansi dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang layanan.
- d. Mendidik pelanggan/konsumen tentang pelayanan/jasa Membantu pelanggan dalam memahami suatu pelayanan/jasa merupakan salah satu upaya menyampaikan kualitas pelayanan atau jasa. Pelanggan yang telah

terdidik nantinya.

Terdapat Lima strategi penyelenggaraan layanan publik yang dapat diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menurut David Osborne dan Plastrik (Yunita & Sutrisno, 2022), adalah sebagai berikut:

- a. Strategi Inti (*core strategy*), Strategi inti berkaitan dengan tujuan organisasi dan fungsi inti organisasi pemerintahan. Strategi ini bertujuan untuk memperjelas visi dan misi organisasi, meningkatkan kemampuan pemerintah untuk menciptakan mekanisme baru dalam penetapan tujuan yang strategis. Strategi ini akan membantu dalam memperjelas tujuan, peran pimpinan dan pegawai, arahan organisasi pemerintahan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan tetap memperhatikan berbagai aspek yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi serta perkembangan lingkungan strategis.
- b. Strategi Konsekuensi (*consequences strategy*), Strategi konsekuensi berkaitan dengan sistem insentif yang berfokus pada menciptakan konsekuensi, baik positif maupun negatif. Strategi ini akan meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui reward atau punishment memperhitungkan risiko ekonomi, dan dapat mendorong organisasi untuk mengarahkan pegawai untuk mengikuti dan mematuhi peraturan yang ada.
- c. Strategi Pelanggan (*customer strategy*) Strategi pelanggan berkaitan dengan akuntabilitas dalam memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, bermaksud menciptakan lingkungan strategis untuk mencapai tingkat layanan yang optimal dengan menciptakan umpan balik dari masyarakat,

membuat prosedur sederhana, sistem layanan berbasis online dengan mengikuti perkembangan zaman.

- d. Strategi Pengawasan (*control strategy*), Strategi pengawasan berkaitan dengan penataan organisasi dan bentuk pengendalian dalam organisasi yang menitikberatkan kepada visi dan misi organisasi dan masyarakat. Dengan strategi ini diharapkan mampu menciptakan kapabilitas, kemandirian dan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.
- e. Strategi Budaya (*culture strategy*), Strategi budaya berkaitan dengan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh dengan meningkatkan kualitas aparatur, melakukan reformasi kebijakan yang jelas dan efektif, dan menggunakan teknologi untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Tujuan dari strategi ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

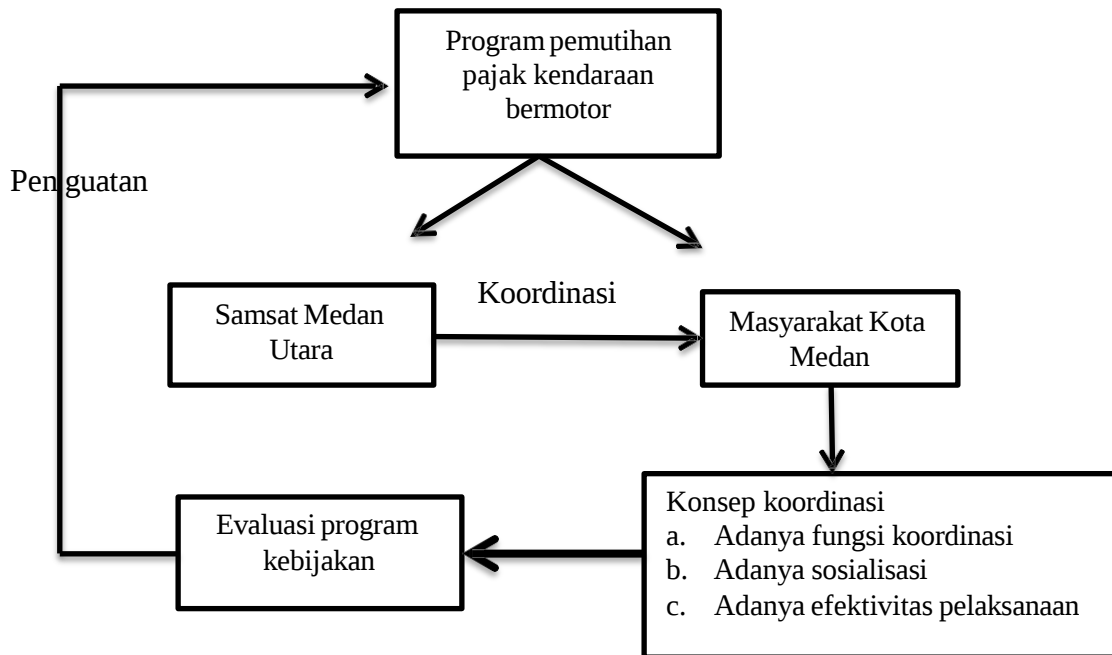
3.1 Jenis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif kali ini karena penulis mengambil judul tentang efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara jadi penulis mengambil jenis penelitian yang cocok digunakan yaitu penelitian kualitatif karena penulis membutuhkan narasumber yang akan diwawancarai sebagai jembatan informasi yang dibutuhkan.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1

3.3 Definisi Konsep

1. Efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu program, kegiatan, atau organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang tepat dan memuaskan.
2. Koordinasi adalah sebuah proses pengintegrasian dan penyelarasan berbagai tujuan, aktivitas, dan sumber daya dalam suatu organisasi secara sinkron dan teratur untuk memastikan pelaksanaan tugas yang harmonis, efisien, dan efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, terutama dalam menghadapi tantangan internal maupun eksternal seperti kompleksitas pasar, perkembangan teknologi, dan persaingan global.

3. Fungsi *coordinating* adalah proses yang melibatkan komunikasi efektif, keterkaitan antar elemen organisasi, serta penyesuaian kerja antar bagian untuk mencapai tujuan bersama.
4. Sosialisasi adalah proses di mana individu belajar dan menyesuaikan diri dengan norma, nilai, dan cara hidup kelompok atau masyarakat tempat mereka berada. Proses ini membantu individu untuk memahami dan menghayati norma-norma sosial yang ada, sehingga dapat membentuk kepribadian dan memungkinkan individu untuk berperan serta berfungsi dengan baik dalam kelompok atau masyarakat tersebut.
5. Tujuan *coordinating* adalah tujuan koordinasi adalah menjaga sinkronisasi dan efektivitas, mengatur ketergantungan antar unit kerja, koordinasi mengelola hubungan antar unit kerja, membangun komunikasi yang efektif.
6. Manfaat *coordinating* adalah mencegah ego sektoral, mengurangi konflik, meningkatkan efisiensi kerja, membangun kesadaran kerja sama, serta menjamin kesatuan langkah dan kebijakan dalam organisasi.
7. Tipe sosialisasi merupakan bagian penting dari proses sosialisasi, terdapat tiga tahapan penting yaitu, Belajar nilai dan norma, Menginternalisasi nilai-nilai, Membiasakan diri bertindak sesuai dengan norma yang diterima. Akibatnya, sosialisasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku individu yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku dimasyarakat.
8. Konsep pelayanan publik adalah proses penyediaan barang, jasa, atau layanan administratif yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

9. Strategi pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh melalui peningkatan kualitas aparatur, reformasi kebijakan yang transparan dan efisien, serta pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

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

- a. Fungsi koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekcoan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama.
- b. Sosialisasi merupakan sebuah proses yang paling penting yang secara sadar atau tidak kita sudah jalani dalam kesehariannya. Sosialisasi juga menjadi suatu kegiatan di mana seorang diberikan pelajaran menjadi manusia yang berkontribusi dalam masyarakat maupun organisasi atau tempat kerjanya.
- c. Efektivitas pelaksanaan adalah tingkat keberhasilan suatu kegiatan, program, atau rencana dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan tepat dan sesuai harapan. Efektivitas tidak hanya dilihat dari selesai atau tidaknya suatu pelaksanaan, tetapi juga seberapa jauh hasil yang diperoleh sesuai dengan

sasaran, manfaat, dan dampak yang diinginkan.

- d. Pengetahuan adalah segala sesuatu yang diketahui manusia melalui proses berpikir, pengalaman, indera, maupun pembelajaran. Pengetahuan mencakup kumpulan informasi, fakta, konsep, dan keterampilan yang diperoleh seseorang dari hasil interaksi dengan lingkungannya.
- e. Penyampaian adalah sesuatu yang bisa disampaikan dari seseorang kepada orang lain, baik secara individu maupun kelompok yang dapat berupa pikiran, keterangan, pernyataan dari sebuah sikap.
- f. Respon adalah perilaku yang terjadi pada manusia setelah ia mendapatkan stimulus atau objek yang terdapat di lingkungan.

3.5 Informan atau Narasumber

Informan dan narasumber dalam penelitian ini adalah yang terlibat langsung dalam program sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara. Adapun informan dan Narasumber penelitian ini terdiri dari:

1. Kantor Samsat Medan Utara

Nama : Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP

Jabatan : Kepala Seksi Layanan Pendapatan I

2. Masyarakat

Nama : Mahdi Priyanto

Umur : 61

Nama : Aswita

Umur : 53

Nama : Amhan

Umur : 24

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Dalam penelitian kualitatif, Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari setting-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain - lain.

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Wawancara juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau narasumber/orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok sehingga didapat data informatif

b. Observasi

Mengamati objek, perilaku, atau situasi secara langsung adalah cara pengumpulan data yang dikenal sebagai observasi. Dibandingkan dengan

metode pengumpulan data lainnya, seperti wawancara dan kuesioner, observasi berbeda karena melibatkan komunikasi terus menerus dengan orang. Dengan demikian, observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek alam. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan dalam kasus di mana penelitian terkait dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala - gejala alam, dan responden yang diamati tidak terlalu banyak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, dan menganalisis dokumen atau sumber informasi tertulis, visual, maupun digital.

3.7 Teknik Analisis Data

(Sugiyono, 2017) dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada polanya yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul.

Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori.

Secara umum, penelitian kualitatif dalam melakukan analisis data banyak menggunakan model analisis yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2017) yang sering disebut dengan metode analisis data interaktif. Mereka mengungkapkan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ada tiga, yaitu tahap reduksi data, display data, dan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

b. Display Data (Penyajian Data)

Penyajian data adalah langkah dalam proses analisis data yang bertujuan untuk menampilkan data yang telah direduksi dalam bentuk yang terorganisir dan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa

dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

c. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan dalam analisis data kualitatif merupakan proses di mana peneliti mulai mencari makna dari data yang telah dikumpulkan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, atau tema yang relevan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan mengalami perubahan apabila tidak ditemukan buktibukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun Lokasi penelitian ini adalah kantor Samsat Medan Utara, jalan sekip no 29, sekip, kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

a. **Informasi Kantor Samsat Medan Utara**

Kantor Samsat Medan Utara merupakan lembaga pelayanan publik atau unit pelaksana teknis yang berada di bawah badan pendapatan daerah provinsi Sumatera Utara. Samsat memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait registrasi dan identifikasi kendaraan

bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

b. Visi Dan Misi Kantor Samsat Medan Utara

1. Visi

Terwujudnya pelayanan informasi yang transparan dan akuntabel untuk memenuhi hak pemohon informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Misi

1. Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi yang berkualitas, benar dan bertanggung jawab.
2. Membangun dan mengembangkan sistem penyediaan dan layanan informasi.
3. Meningkatkan dan mengembangkan kompetensi dan kualitas SDM dalam bidang pelayanan informasi.
4. Mewujudkan keterbukaan informasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dengan proses yang cepat, tepat, mudah dan sederhana.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara kepada narasumber yang memiliki wewenang untuk memberikan informasi yang akurat dan relevan. Proses wawancara dilakukan dengan menyampaikan beberapa pertanyaan terstruktur kepada narasumber, yang kemudian dianalisis untuk disimpulkan.

Penelitian ini difokuskan pada kantor Samsat Medan Utara. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari empat orang, yaitu satu kepala seksi dan tiga masyarakat.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 Fungsi Koordinasi

Fungsi koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen yang menekankan pada penyalarsan kegiatan agar semua pihak yang terlibat dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Pada penelitian ini, fungsi koordinasi berarti kemampuan Samsat Medan Utara bersama instansi yang terkait untuk mengatur, menghubungkan, dan menyinergikan perannya dalam melaksanakan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.2.1.1 Partisipasi Program Pemutihan Pajak

Pertanyaan ini diajukan untuk menggali informasi tentang siapa saja yang berpartisipasi dalam melakukan kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, serta mengetahui pola kolaborasi yang terjalin dalam

mendukung keberhasilan. Menurut Bapak/Ibu siapa saja yang yang berpartisipasi dalam menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan bagaimana mereka berkolaborasi?

Berikut matrix Hasil wawancara yang berperan dalam menjalankan sosialisasi program pemutihan pajak dalam menjalankan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

NO	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	Akhmad Ferdinand Siagian, S.Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara	<i>Beliau mengatakan dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor terdapat beberapa pihak yang memiliki peran penting dan terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung keberhasilan program tersebut yang terdiri dari empat instansi yang terkait yaitu kepolisian, Bapenda, Jasa Raharja, Bank Sumut, yang dimana empat instansi tersebut berkolaborasi untuk bekerja sama untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban perpajakan dan juga untuk meningkatkan PAD, berdasarkan regulasi yang diterbitkan oleh gubernur melalui peraturan gubernur.</i>

Pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor, terdapat empat instansi yang juga terlibat selain samsat, yaitu Kepolisian, Bapenda, Jasa Raharja, Bank Sumut. Samsat dan empat instansi yang terlibat berkolaborasi untuk meningkatkan kesadaran serta kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, dan juga mendorong peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Seluruh kerja sama ini dilaksanakan berdasarkan regulasi yang ditetapkan melalui peraturan gubernur.

4.2.1.2 Forum Resmi

Forum ini diajukan untuk menggali informasi mengenai adanya forum resmi seperti pertemuan atau rapat yang digunakan untuk kerja sama antarinstansi dalam pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. peneliti ingin mengetahui bagaimana mekanisme forum tersebut dijalankan dan sejauh mana pertemuan atau rapat tersebut berperan dalam memperlancar koordinasi antar instansi yang terlibat. Menurut Bapak/Ibu apakah ada forum resmi untuk membantu tim bekerja sama seperti pertemuan atau rapat?

Berikut matrix jawaban apakah ada forum resmi yang digunakan untuk kerja sama antar instansi.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau juga mengatakan terdapat forum resmi untuk membantu tim bekerja sama yaitu Sekber (Sekretariat Bersama) yang didampingi oleh Ditlantas Polda Sumut, Bapenda, Jasa Raharja, Dan Bank Sumut, dalam sekber ini 4 instansi tersebut membahas tentang teknis dalam menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor.</i>

Bahwa terdapat forum resmi berupa sekretariat bersama (sekber) yang melibatkan Samsat dan empat instansi yang terkait, forum ini berfungsi sebagai wadah koordinasi untuk membahas aspek teknis pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor sehingga mendukung kelancaran jalannya program.

4.2.1.3 Strategi Koordinasi Dalam Sosialisasi Program Pemutihan Pajak

Bermotor

Pertanyaan diajukan kepada informan mengenai strategi yang digunakan dalam melakukan koordinasi agar kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan baik. Pertanyaan ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai langkah – langkah atau cara terkait dalam menyusun, mengatur, serta melaksanakan koordinasi sehingga sosialisasi berjalan dengan efektif. Menurut Bapak/Ibu strategi apa yang digunakan untuk koordinasi agar kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan baik?

Berikut matrix jawaban strategi koordinasi dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau mengatakan sudah berjalan dengan baik, melalui sekber samsat medan utara dan intansi yang terkait dapat menyampaikan informasi terbaru mengenai kebijakan pemutihan, membahas kendala dilapangan, membahas strategi, dan memiliki komunikasi yang baik saat sosialisasi berlangsung agar program dapat tersosialisasi secara efektif kepada masyarakat. Strategi yang digunakan dengan menyebarkan informasi ke masyarakat melalui media digital dan media cetak seperti spanduk, brosur, video tron.</i>

Strategi koordinasi dilakukan melalui sekber dengan berkomunikasi baik antarinstansi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat agar program dapat

tersosialisasi secara efektif.

4.2.1.4 Informasi Sosialisasi

Pembagian informasi dan tugas sebelum turun lapangan langsung untuk melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui sejauh mana koordinasi dilakukan sejak tahap persiapan, terkait pembagian peran antarinstansi agar pelaksanaan sosialisasi berjalan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Menurut Bapak/Ibu apakah informasi dan tugas dibagikan dengan jelas sebelum turun ke lapangan untuk melakukan sosialisasi?

Berikut matrix jawaban pembagian peran dan tugas kepada masing masing instansi.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau mengatakan sebelum turun lapangan untuk melakukan sosialisasi mereka juga membentuk tim untuk berbagi tugas agar antar tim bisa menjalankan tugasnya masing-masing dengan efektif melalui komunikasi yang baik dan tidak terjadi kesalahpahaman atau kendala saat dilapangan.</i>

Dapat disimpulkan bahwa peran dan tugas dibagikan sebelum turun lapangan dengan dibentuk tim agar antar tim bisa menjalankan tugasnya masing – masing dengan melakukan komunikasi yang baik.

4.2.1.5 Penilaian Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan ini bertujuan untuk menggali informasi tentang sistem penilaian dalam pelaksanaan sosialisasi. Hasil penilaian sebagai dasar untuk memperbaiki strategi, meningkatkan kinerja, dan memastikan efektivitas pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Menurut Bapak/Ibu apakah ada penilaian dari masing-masing instansi dan penilaian seperti apa itu?

Berikut matrix jawaban penilaian sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau mengatakan samsat dan empat instansi melakukan penilaian terhadap kelancaran dan kesuksesan dalam menjalankan sosialisasi, penilaian ini dilakukan dalam sekretariat bersama.</i>

Penilaian yang dilakukan samsat dan empat instansi berupa penilaian kelancaran dan kesuksesan sosialisasi yang sudah dijalankan.

4.2.2 Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses penyampaian informasi atau pemahaman kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan atau program agar masyarakat mengetahui,

memahami, dan terdorong untuk berpartisipasi. Pada penelitian ini, sosialisasi berarti penyampaian informasi yang dilakukan oleh samsat medan utara mengenai program pemutihan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat dengan penyuluhan langsung dan berbagai media dengan tujuan untuk membuat masyarakat paham dan sadar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.2.2.1 Sosialisasikan Program Pemutihan Pajak

Cara mensosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat diajukan untuk mengetahui metode, langkah, dan pendekatan yang digunakan agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Menurut Bapak/Ibu bagaimana mensosialisasikan program pemutihan pajak ke masyarakat?

Berikut matrix jawaban proses melakukan kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau menjelaskan bahwa samsat dan 4 instansi yang terkait melakukan sosialisasi dilingkungan-lingkungan masyarakat dengan memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat agar masyarakat bisa lebih memahami tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan menciptakan kesadaran masyarakat bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat membantu masyarakat yang sudah telat membayar pajak yang dimana wajib pajak membayar pajak tanpa denda.</i>

Dapat disimpulkan bahwa Samsat dan empat instansi melakukan sosialisasi kelingkungan – lingkungan masyarakat dengan memberikan edukasi dan informasi

agar masyarakat lebih memahami program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.2.2.2 Pertanyaan Kedua Proses Sosialisasi Tentang Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Proses Sosialisasi menggali informasi tentang pihak – pihak yang terlibat dalam proses sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. mengidentifikasi siapa saja instansi atau individu yang berperan aktif dalam sosialisasi. Menurut Bapak/Ibu siapa saja yang terlibat dalam proses sosialisasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara?

Berikut matrix jawaban pihak yang terlibat dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber/ Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau mengatakan yang terlibat dalam proses sosialisasi adalah petugas samsat, kepolisian, jasa raharja, bank sumut, dan masyarakat yang dapat membantu melancarkan dalam proses sosialisasi. Masyarakat berperan penting dalam kelancaran sosialisasi karena masyarakat yang akan menerima informasi dari petugas dan masyarakat dapat berpartisipasi mengikuti program yang disosialisasikan demi mencapai target yang ditetapkan.</i>

Dapat disimpulkan bahwa samsat dan empat instansi terlibat dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, tetapi masyarakat juga berperan penting untuk membantu kelancaran sosialisasi dengan berpartisipasi mengikuti sosialisasi.

4.2.2.3 Proses Sosialisasi Tentang Program Pemutihan Pajak Kendaraan

Bermotor

Pertanyaan ini dimaksudkan untuk mengetahui ketentuan yang diperlukan dalam pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor seperti aturan, pedoman, atau prosedur yang harus dipenuhi agar kegiatan sosialisasi berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut Bapak/Ibu apakah ada ketentuan yang diperlukan dalam proses sosialisasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat medan utara?

Berikut matrix jawaban ketentuan yang diperlukan dalam pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Beliau mengatakan bahwa dalam proses sosialisasi memiliki ketentuan yang harus dipenuhi seperti materi sosialisasi harus sesuai dengan regulasi yang berlaku, prosedur pelaksanaan harus melalui koordinasi antarinstansi yang terkait, metode penyampaian harus menggunakan bahasa sehari – hari yang mudah dipahami masyarakat.</i>

Dapat disimpulkan bahwa ketentuan yang harus dipenuhi seperti materi harus sesuai regulasi yang berlaku, prosedur melalui koordinasi antarinstansi yang terkait, metode penyampaian menggunakan bahasa sehari – hari agar mudah dipahami masyarakat.

4.2.2.4 Media Sosialisasi

Media yang digunakan dalam melakukan sosialisasi, untuk mengetahui bentuk sarana komunikasi yang dipilih dalam menyebarkan informasi. Menurut

Bapak/Ibu media apa saja yang digunakan dalam melakukan sosialisasi?

Berikut matrix jawaban media yang digunakan dalam melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Selain sosialisasi kelingkungan-lingkungan masyarakat, samsat juga memberikan informasi melalui media cetak dan media online seperti menyebarkan brosur, membuat spanduk, membuat flyer yang dipasang di video tron jalan dan dimedia sosial juga, dengan adanya informasi di media sosial dan media cetak sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan informasi khususnya kalangan muda yang sering menggunakan sosial media. Dengan begitu masyarakat lebih luas dalam mendapatkan informasi dan tidak hanya dari petugas langsung, walaupun informasi yang diberikan petugas langsung akan lebih jelas dan mudah dipahami.</i>

Media yang digunakan dalam sosialisasi untuk membantu menyebarkan informasi lebih luas kepada masyarakat adalah media sosial dan media cetak seperti spanduk, brosur, video tron, dan flyer.

4.2.2.5 Pelatihan Khusus Dalam Sosialisasi

Pelatihan dan pengarahan khusus yang diberikan kepada petugas sebelum melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. pertanyaan ini bertujuan untuk menggali informasi tentang upaya peningkatan kapasitas petugas agar sosialisasi dapat berjalan lebih efektif dan tepat sasaran. Apakah terdapat pelatihan atau pengarahan khusus bagi petugas dalam mensosialisasikan program pemutihan pajak?

Berikut matrix jawaban pelatihan dan pengarahan khusus yang dibetikan kepada petugas sosialisasi.

No	Narasumber/ Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>Samsat dan empat instansi yang terkait sudah diberikan tugas dan pengarahan langsung kepada masing – masing instansi melalui sekretariat bersama (sekber) untuk menjalankan sosialisasi kepada masyarakat, yang dimana tugas itu diberikan agar tidak terjadi kendala yang tidak diinginkan saat berkolaborasi dalam menjalankan proses sosialisasi dan antar tim dapat berkomunikasi dengan baik. Dengan begitu, proses sosialisasi akan berjalan dengan baik dan informasi tersampaikan dengan jelas dan dapat</i>

Bahwa masing – masing instansi berikan tugas dan pengarahan dalam menjalankan tugasnya agar tidak terjadi kendala saat sosialisasi dan antar tim dapat berkomunikasi dengan baik.

4.2.3 Efektivitas Pelaksanaan

Efektivitas pelaksanaan merupakan tingkat keberhasilan kegiatan sosialisasi yang dilakukan sesuai tujuan. Efektivitas diukur dari sejauh mana sosialisasi mampu meningkatkan pemahaman masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi dianggap efektif apabila masyarakat mengetahui prosedur, dan manfaat dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor. efektivitas juga ditentukan oleh kesesuaian pelaksanaan dengan rencana, ketepatan sasaran, dan hasil yang dicapai dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Dalam penilitan ini, terdapat pertanyaan untuk menilai kegiatan sosialisasi berjalan dengan efektif atau tidak.

4.2.3.1 Fungsi Koordinasi

Efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui sejauh mana koordinasi telah mendukung kelancaran dan keberhasilan pelaksanaan sosialisasi. Menurut Bapak/Ibu apakah fungsi koordinasi antar tim dalam menjalankan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara sudah efektif?

Berikut matrix jawaban efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara	<i>Beliau mengatakan bahwa fungsi koordinasi dalam melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif, yang dimana mereka sudah berkoordinasi dengan empat instansi yang terkait dengan baik. Koordinasi ini dilakukan melalui sekretariat bersama (sekber), pembagian peran yang jelas, serta komunikasi yang terus dijaga selama proses pelaksanaan program, masing-masing instansi memiliki tanggung jawab sesuai tugas mereka, sehingga tidak terjadi kesalahan informasi dilapangan.</i>

Dapat disimpulkan bahwa fungsi koordinasi sudah berjalan dengan efektif, karena dilakukan dengan pembagian peran yang jelas, komunikasi yang terus dijaga selama proses pelaksanaan sosialisasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dilapangan.

4.2.3.2 Indikator Keberhasilan Dari Koordinasi Antar Tim

Informan tentang indikator – indikator keberhasilan koordinasi antar tim

dalam proses sosialisas sangat penting untuk memahami tolak ukur efektivitas koordinasi, baik dari segi komunikasi, hasil kerja sama, maupun penerimaan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Menurut Bapak/Ibu apa indikator keberhasilan dari koordinasi antar tim dalam menjalankan proses sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat sudah efektif?

Berikut matrix jawaban indikator keberhasilan dalam menjalankan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	<i>Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara</i>	<i>beliau juga mengatakan indikator keberhasilan dalam pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah berjalan dengan lancar dan sukses, yang dimana koordinasi antar tim instansi yang terkait menjalankan perannya secara tepat waktu dan tanggung jawab dengan peran dan tugasnya masing-masing agar mencapai tujuan dari pelaksanaan program dengan sukses, dengan ini tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam program pemutihan pajak</i>

Indikator keberhasilannya adalah pelaksanannya yang berjalan lancar dan sukses melalui koordinasi antarinstansi dengan peran dan tanggung jawab yang dijalankan tepat waktu, sehingga tujuan program tercapai dan kesadaran serta partisipasi masyarakat meningkat.

4.2.3.3 Dampak Negatif Dan Positif Dari Proses Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Dampak positif dan negatif dari pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, tujuannya untuk melihat keuntungan yang diperoleh dari

sosialisasi dan juga kendala atau kelemahan yang mungkin muncul dalam pelaksanaannya. Menurut Bapak/Ibu apa dampak negatif dan positif dari proses sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara?

Berikut matrix jawaban dampak positif dan negatif dari pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara	<i>Beliau mengatakan dampak negatif dari proses sosialisasi tidak ada, sedangkan dampak positif dari proses sosialisasi adalah memberikan masyarakat pemahaman, pengetahuan, dan kesadaran dalam berpartisipasi mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor agar membantu pemerintah mencapai pendapatan asli daerah (PAD).</i>

Dapat disimpulkan bahwa tidak ada dampak negatif dari proses sosialisasi, tetapi memiliki dampak positif yaitu memberikan masyarakat pemahaman, pengetahuan, dan kesadaran dalam berpartisipasi mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.2.3.4 Evaluasi Kegiatan Sosialisasi

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertemuan evaluasi setelah melakukan kegiatan sosialisasi. Selain itu, pertanyaan ini juga untuk mengetahui apakah instansi yang terkait melakukan tindak lanjut berupa evaluasi guna memperbaiki kekurangan dan meningkatkan efektivitas. Menurut Bapak/Ibu

apakah ada pertemuan evaluasi setelah kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

Berikut matrix jawaban pertemuan evaluasi setelah melakukan kegiatan sosialisasi.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara	Kemudian beliau mengatakan adanya pertemuan evaluasi setelah melakukan kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pertemuan evaluasi dilakukan setiap bulan selama masa pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang berlangsung selama tiga bulan. Pertemuan evaluasi ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengetahui kegiatan sosialisasi berjalan dengan lancar atau tidak, mengukur efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat, serta melihat sejauh mana target PAD dapat terlalisasi.

Adanya evaluasi pertemuan yang dilakukan setiap satu bulan sekali selama pelaksanaan sosialisasi dengan tujuan menilai kelancaran kegiatan, efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat, serta pencapaian target PAD.

4.2.3.5 Kegiatan Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan ini menanyakan apakah kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan awal, pertanyaan ini diajukan untuk menilai kesesuaian antara pelaksanaan dilapangan dengan target yang telah ditetapkan sejak awal perencanaan. Menurut Bapak/Ibu Apakah kegiatan sosialisasi sudah berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan awal?

Berikut matrix jawaban kegiatan sosialisasi berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan awal.

No	Narasumber / Jabatan	Hasil Wawancara
1.	Akhmad Ferdinand Siagian S, Sos, M.AP / Kepala Seksi Pelayanan Pendapatan I Kantor Samsat Medan Utara	Setelah itu beliau mengatakan pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan awal dengan berdiskusi dan dirapatkan untuk menentukan regulasi yang disetujui oleh empat instansi terkait.

Bahwa pelaksanaan sosialisasi sudah berjalan sesuai dengan rencana dan rujukan awal melalui rapat untuk menentukan regulasi.

4.2.4 Pengetahuan

Pengetahuan adalah pemahaman masyarakat terhadap isi, maksud, dan manfaat dari informasi yang diberikan dan dijelaskan, Pengetahuan menjadi dasar untuk menentukan sikap dan tindakan masyarakat. Pengetahuan masyarakat diperoleh melalui kegiatan sosialisasi yang dimana bertujuan untuk mencakup informasi mengenai prosedur, jangka waktu pelaksanaan, dan dokumen yang dibutuhkan.

4.2.4.1 Pertanyaan Pertama Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memiliki pengetahuan tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Apakah sudah pernah mendengar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini?

Berikut matrix jawaban tingkat pengetahuan masyarakat tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	<i>Mahdi Priyanto / Masyarakat</i>	<i>Mengatakan bahwa beliau sudah pernah mendengar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor, beliau pertama kali mengetahui program pemutihan pajak kendaraan bermotor saat tetangga beliau membicarakan bahwa ada program pemutihan pajak kendaraan bermotor di samsat medan utara.</i>
2	<i>Aswita/ Masyarakat</i>	<i>Beliau mengatakan sudah mendengar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor sejak awal tahun ini, beliau mengetahui informasinya dari media sosial dan grup ibu-ibu dilingkungan.</i>
3	<i>Amhan / Masyarakat</i>	<i>Bahwa beliau sudah pernah mendengar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor, kebetulan orang tua beliau pernah memanfaatkan program ini tahun lalu.</i>

Masyarakat umumnya sudah mengetahui program pemutihan pajak kendaraan bermotor melalui berbagai sumber informasi, bapak Mahdi Priyanto mengetahuinya dari obrolan tetangga, ibu Aswita memperoleh informasi melalui media sosial dan grup ibu – ibu lingkungan, sedangkan saudara Amhan mengetahuinya dari pengalaman orang tuanya yang pernah memanfaatkan program tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat diperoleh baik dari informasi langsung masyarakat, media sosial, dan pengalaman pribadi keluarga.

4.2.4.2 Program Manfaat Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan ini menanyakan apa yang diketahui oleh masyarakat tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pertanyaan ini untuk menggali pemahaman masyarakat mengenai isi dan manfaat program. Apa yang anda ketahui tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini?

Berikut matrix jawaban pemahaman masyarakat tentang isi dan manfaat program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Beliau mengetahui program pemutihan pajak kendaraan bermotor untuk memberikan keringanan kepada masyarakat, khususnya berupa penghapusan denda pajak kendaraan bermotor, jika ada keterlambatan bayar pajak dendanya tidak dikenakan, cukup membayar pokok pajaknya saja.
2	Aswita / Masyarakat	Setahu beliau program pemutihan pajak kendaraan bermotor memberikan keringanan kepada pemilik kendaraan bermotor yang terlambat membayar pajak, mereka tidak dikenakan denda selama masa pemulihan berlangsung, dan program ini memiliki jangka waktu.
3	Amhan / Masyarakat	Beliau mengetahui program pemutihan pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang sudah terlambat membayar pajak tanpa terkena denda.

Dapat disimpulkan bahwa ketiga masyarakat yaitu, bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, saudara Amhan sama – sama mengetahui bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor memberikan keringanan bagi wajib pajak yang terlambat membayar pajak, khususnya berupa penghapusan denda, sehingga masyarakat hanya perlu membayar pokok pajaknya saja, ibu Aswita juga menambahkan bahwa program ini memiliki jangka waktu tertentu selama masa pelaksanaan.

4.2.4.3 Cara Mengetahui Informasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan

Bermotor

Pertanyaan ini menanyakan bagaimana cara masyarakat mengetahui program ini, dan darimana masyarakat mendapatkan informasi terkait program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

Berikut matrix jawaban cara mengetahui informasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>beliau mendapatkan informasi dari media sosial, terutama facebook dan grup whatsapp warga, selain itu, beliau juga pernah melihat spanduk dipinggir jalan.</i>
2	Aswita / Masyarakat	<i>Beliau mengetahui informasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor dari spanduk didepan kantor samsat medan utara dan juga dari media sosial, dan kadang- kadang juga ada teman yang membagikan info resmi dari samsat di whatsapp.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>Beliau mendapatkan informasi kebanyakan dari instagram dan juga dari brosur dan spanduk yang ada dijalan. Beliau juga belum pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.</i>

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat memperoleh informasi mengenai program pemutihan pajak kendaraan bermotor melalui berbagai media sosial seperti facebook, whatsapp, dan instagram, serta media cetak seperti spanduk dan brosur. Bapak Mahdi Priyanto mendapatkan informasi dari facebook, grup whatsapp warga, dan spanduk, ibu Aswita mendapat informasi dari spanduk depan kantor samsat, Media sosial, dan grup ibu – ibu lingkungan, sedangkan saudara Amhan

lebih banyak melalui instagram, brosur, spanduk.

4.2.4.4 Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Informasi mengenai pengalaman masyarakat dalam mengikuti kegiatan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, penelitian ini diajukan untuk menilai keterlibatan langsung masyarakat dalam menerima penjelasan resmi mengenai program. Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak? Berikut matrix jawaban pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	<i>Mahdi Priyanto / Masyarakat</i>	<i>beliau belum pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Tapi beliau pernah hadir dalam pertemuan lingkungan di kantor kelurahan, dan saat itu ada petugas yang sempat menjelaskan secara singkat tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor.</i>
2	<i>Aswita / Masyarakat</i>	<i>Beliau juga mengatakan belum pernah secara langsung mengikuti sosialisasi.</i>
3	<i>Amhan / Masyarakat</i>	<i>Beliau juga belum pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.</i>

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan sama – sama belum pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor secara langsung. Namun. Bapak Mahdi Priyanto sempat mendapatkan penjelasan singkat tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor ketika menghadiri pertemuan lingkungan di kantor kelurahan.

4.2.4.5 Tujuan Utama Dari Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Tujuan utama dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor, dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana pemahaman masyarakat terhadap maksud dan sasaran program yang dijalankan oleh pemerintah. Apakah anda tahu tujuan utama dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

Berikut matrix jawaban tujuan utama dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Menurut beliau tujuan utama dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah untuk membantu masyarakat agar bisa membayar pajak kendaraanya tanpa harus terbebani denda dan beliau yakin tujuan lain dari program ini adalah untuk meningkatkan pendapatan daerah.
2	Aswita/ Masyarakat	Tujuan utama dari program tersebut menurut beliau adalah meringankan beban masyarakat yang menunggak pajak kendaraan bermotor.
3	Amhan / Masyarakat	Menurut beliau program ini bertujuan untuk membebaskan denda keterlambatan pajak kendaraan bermotor, jadi hanya bayar pajak saja tanpa bunga atau denda.

Dapat disimpulkan bahwa menurut bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan tujuan utama program pemutihan pajak kendaraan bermotor adalah memberikan keringanan bagi wajib pajak yang menunggak dengan penghapusan denda, sehingga masyarakat cukup membayar pokok pajaknya saja. Selain itu, bapak Mahdi Priyanto menambahkan bahwa program ini juga bertujuan untuk meningkatkan pendapatan daerah.

4.2.5 Penyampaian

Penyampaian adalah cara atau teknik yang digunakan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Penyampain yang baik harus jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan bahasa serta kondisi masyarakat. Dalam penelitian ini, penyampaian informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui pendekatan langsung maupun tidak langsung. Penyampaian harus dapat diterima baik oleh masyarakat agar masyarakat merasa bahwa informasi yang disampaikan bermanfaat bagi mereka.

4.2.5.1 Informasi Tentang Cara Mengikuti Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan ini menanyakan apakah mereka merasa sudah mendapatkan informasi yang jelas mengenai cara mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor, pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat, terkait prosedur dan tata cara mengikuti program. Apakah Anda merasa mendapatkan informasi yang jelas tentang cara mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

Berikut matrix jawaban tentang informasi yang jelas tentang cara mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>Beliau mengatakan bahwa informasi yang jelas diperoleh langsung dari pihak samsat ketika masyarakat datang ke kantor samsat.</i>
2	Aswita/ Masyarakat	<i>mengatakan bahwa beliau mendapatkan informasi dari spanduk didepan kantor samsat, kepala lingkungan, dan juga dari grup whatasapp ibu-ibu lingkungan. Menurut beliau, informasi awal yang diterima cukup memancing rasa penasaran, namun untuk penjelasan lengkap beliau memilih mencari tahu lebih lanjut melalui kepala lingkungan.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>beliau mendapatkan informasi dari akun instagram, brosur, dan spanduk yang ada di berbagai jalanan. Beliau merasa bahwa media sosial sangat membantunya dalam mencari informasi awal. Namun, untuk penjelasan lebih lengkap didapatkan dari orang tuanya yang sudah pernah mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.</i>

Dapat disimpulkan bahwa Bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan mendapatkan informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor melalui berbagai sumber seperti langsung dari pihak samsat, media cetak, media sosial, kepala lingkungan, hingga pengalaman keluarga. Informasi awal biasanya didapatkan dari media sosial atau media cetak. Namun, penjelasan langsung dari petugas akan lebih lengkap dan mudah dipahami.

4.2.5.2 Cara Sosialisasi Yang Dilakukan Petugas di Lapangan

Pertanyaan ini menggali pendapat informan mengenai cara sosialisasi yang dilakukan petugas di lapangan, apakah penyampaiannya mudah dipahami atau

tidak, pertanyaan ini diajukan untuk menilai kualitas komunikasi petugas dalam memberikan edukasi langsung kepada masyarakat. Bagaimana menurut Anda cara sosialisasi yang dilakukan petugas di lapangan? Apakah mudah dipahami? Berikut matrix cara sosialisasi yang dilakukan petugas di lapangan.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>Beliau belum pernah mengikuti sosialisasi langsung, tapi saat mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor beliau mudah memahami informasi yang diberikan petugas dengan bahasa sehari – hari terkait prosedur dan syarat.</i>
2	Aswita / Masyarakat	<i>Beliau belum pernah mengikuti sosialisasi langsung namun Beliau merasa bahwa mendapatkan informasi secara langsung dari petugas akan lebih membantu.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>Beliau belum pernah mengikuti sosialisasi</i>

Dapat disimpulkan bahwa ketiga masyarakat diatas belum pernah mengikuti sosialisasi secara langsung. Namun, bapak Mahdi Priyanto menyebutkan bahwa informasi yang diberikan petugas saat mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor cukup jelas dan mudah dipahami, ibu Aswita menilai bahwa penjelasan langsung dari petugas akan lebih membantu, sedangkan saudara Amhan sama sekali belum pernah mengikuti sosialisasi.

4.2.5.3 Percaya diri Untuk Mengikuti program Pemutihan Pajak kendaraan

Bermotor

Pertanyaan ini menanyakan apakah setelah mengikuti sosialisasi mereka merasa lebih percaya diri atau yakin untuk mengikuti program pemutihan pajak

kendaraan bermotor. Apakah Anda merasa lebih percaya diri atau yakin untuk mengikuti program pemutihan setelah mengikuti sosialisasi?

Berikut matrix jawaban merasa lebih percaya diri untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Setelah mendapatkan penjelasan, beliau mengaku menjadi lebih yakin untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor, awalnya beliau ragu karena khawatir akan prosedur yang rumit atau adanya biaya tersembunyi.
2	Aswita/ Masyarakat	Beliau mengatakan beliau dengar dari kepala lingkungan sudah jelas dan mudah dimengerti, bahasa yang digunakan sederhana. Setelah mendapatkan penjelasan mengenai program pemutihan pajak kendaraan bermotor beliau menjadi lebih yakin untuk ikut serta.
3	Amhan / Masyarakat	beliau merasa yakin setelah membaca informasi dari media sosial dan mendengarkan penjelasan dari orang tuanya. Keyakinannya bertambah karena program ini jelas memberikan manfaat langsung berupa penghapusan denda, sehingga beliau tidak ragu untuk ikut serta saat periode pemutihan kembali diadakan.

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, saudara Amhan sama – sama merasa lebih yakin untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor setelah mendapatkan penjelasan yang jelas. Bapak Mahdi awalnya ragu karena khawatir prosedur rumit, ibu Aswita menjadi yakin setelah mendapat penjelasan sederhana dari kepala lingkungan, sedangkan saudara Amhan merasa percaya diri setelah memperoleh informasi dari media

sosial dan orang tuanya, terutama karena adanya manfaat penghapusan denda.

4.2.5.4 Informasi Atau Prosedur Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Informasi atau prosedur dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dirasakan membingungkan atau belum sepenuhnya jelas. apakah ada informasi atau prosedur yang masih membingungkan atau belum Anda pahami dengan jelas? Berikut matrix jawaban informasi dan prosedur yang membingungkan dan belum dipahami dengan jelas.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Beliau mengatakan prosedur pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor cukup mudah dipahami, terutama setelah bertanya langsung kepada petugas, cukup membawa dokumen standart seperti KTP, STNK, dan BPKB, maka petugas akan membantu prosesnya.
2	Aswita/ Masyarakat	Beliau mengatakan sebelum mendapatkan informasi langsung dari kepala lingkungan, beliau merasa bingung apakah program ini benar resmi dan tidak mempersulit, Keyakinannya bertambah karena tidak ada syarat yang menyulitkan. Beliau juga mengatakan prosedurnya cukup mudah dipahami hanya perlu membawa STNK, KTP, BPKB asli ke kantor samsat.
3	Amhan / Masyarakat	Menurut beliau prosedur dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor tergolong sederhana dan mudah dipahami, beliau merasa prosesnya tidak ribet dan bisa selesai dalam satu hari jika dokumen yang diperlukan lengkap. Masyarakat hanya perlu datang ke samsat dengan dokumen yang sesuai dan mengikuti layanan yang sudah diarahkan dengan baik oleh petugas.

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan sepakat bahwa prosedur pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tergolong mudah dan tidak memberatkan, hanya membutuhkan dokumen standart seperti KTP, STNK, dan BPKB. Bapak Mahdi menekankan kemudahan setelah bertanya langsung kepada petugas, ibu Aswita menilai prosedur jelas dan resmi setelah dijelaskan kepala lingkungan, sedangkan saudara Amhan menambahkan bahwa proses bisa selesai dalam satu hari jika dokumen lengkap.

4.2.5.5 Alat Bantu Dalam Menyampaikan Informasi

Pertanyaan ini menanyakan kepada informan apakah petugas menggunakan alat bantu dalam menyampaikan informasi, pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan media pendukung dapat membantu memperjelas penyampaian informasi dan mempermudah masyarakat dalam memahami program.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Beliau mengatakan selain sosialisasi langsung, media sosial, spanduk, dan brosur juga membantu penyebaran informasi kepada masyarakat.
2	Aswita/ Masyarakat	Beliau mengatakan pernah melihat spanduk yang dipasang didepan kantor samsat medan utara dan di jalan.
3	Amhan / Masyarakat	Beliau mengatakan petugas menyampaikan informasi melalui berbagai media seperti media sosial, brosur, dan juga kegiatan lapangan. Beliau merasa pendekatan sudah cukup efektif untuk menjangkau semua kelompok usia.

Dapat disimpulkan bahwa Bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, saudara Amhan menilai bahwa penyebaran informasi program pemutihan pajak kendaraan

bermotor tidak hanya dilakukan melalui sosialisasi langsung, tetapi juga memanfaatkan media sosial, spanduk, dan brosur. Bapak Mahdi menekankan peran media sosial dan brosur, ibu Aswita menyoroti spanduk yang terpasang di kantor samsat dan di jalan, sedangkan saudara Amhan menilai kombinasi media sosial, brosur, dan kegiatan lapangan sudah cukup efektif menjangkau berbagai kelompok masyarakat.

4.2.6 Respon

Respon adalah reaksi atau tanggapan seseorang terhadap suatu pemicu yang diterimanya, baik berupa informasi, kebijakan, dan tindakan. Dalam penelitian ini respon merujuk pada reaksi masyarakat setelah menerima informasi dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. respon masyarakat merupakan salah satu aspek penting untuk mengukur efektivitas sosialisasi. Respon dapat berupa penerimaan, pemahaman, penolakan, ketidakperdulian, maupun tindakan nyata yang dilakukan masyarakat setelah menerima sosialisasi.

4.2.6.1 Pandangan Masyarakat Tentang Pentingnya Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor

Pertanyaan ini bertujuan untuk mengetahui pandangan masyarakat tentang pentingnya program pemutihan pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat. apakah program ini penting untuk masyarakat?

Berikut matrix jawaban program pemutihan pajak kendaraan bermotor penting bagi masyarakat.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat penting karena memberi kesempatan kepada masyarakat yang menunggak pajak untuk memperbaiki kewajibannya tanpa dikenai denda.</i>
2	Aswita/ Masyarakat	<i>mengatakan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat penting bagi masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak bisa bayar pajak tepat waktu karena kebutuhan sehari-hari lebih mendesak. Dengan adanya program ini, masyarakat bisa membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus terbebani denda yang cukup besar.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>Beliau mengatakan bahwa program pemutihan sangat penting karena memberikan solusi bagi masyarakat yang sebelumnya tidak mampu membayar pajak tepat waktu. Program ini memudahkan orang tuanya untuk menyelesaikan kewajiban pajak tanpa dikenakan denda tambahan.</i>

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan Amhan sepakat bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat penting karena memberikan kesempatan bagi masyarakat yang menunggak pajak untuk memenuhi kewajiban tanpa terbebani denda. Mereka menilai program ini membantu meringankan beban ekonomi masyarakat, terutama bagi yang kesulitan membayar tepat waktu akibat kebutuhan sehari – hari, dan juga memberi solusi agar kewajiban pajak tetap dapat diselesaikan dengan lebih ringan.

4.2.6.2 Informasi Yang Diterima Masyarakat

Pertanyaan ini menanyakan apakah informasi yang diterima masyarakat membuat lebih tertarik atau peduli terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan, pertanyaan ini diajukan untuk menggali sejauh mana sosialisasi program berpengaruh terhadap kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Apakah informasi yang Anda terima membuat Anda lebih tertarik atau lebih peduli terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan?

Berikut matrix jawaban informasi membuat lebih tertarik dan lebih peduli terhadap kewajiban membayar pajak.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Beliau mengatakan Program ini menjadi solusi bagi warga yang memiliki kendala ekonomi dalam membayar pajak tepat waktu. Beliau juga mengatakan bahwa informasi yang diterima cukup mempengaruhi kesadarannya untuk lebih peduli terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Beliau menjadi lebih sadar bahwa pajak yang dibayarkan juga berkontribusi pada pembangunan daerah.
2	Aswita/ Masyarakat	Beliau juga mengatakan informasi yang jelas dan mudah dipahami membuatnya lebih sadar akan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu, beliau merasa bahwa informasi yang diberikan oleh kepala lingkungan sangat membantu dalam memahami tujuan dari pembayaran pajak itu sendiri.
3	Amhan / Masyarakat	Beliau merasa bahwa informasi yang disampaikan, baik melalui media sosial maupun brosur dan spanduk, cukup membuat dirinya sadar akan pentingnya membayar pajak tepat waktu, terlebih lagi setelah beliau tahu bahwa pajak yang digunakan untuk pembangunan infrastruktur

		<i>dan layanan umum. Dengan informasi yang lengkap beliau merasa bertanggung jawab untuk wajib membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu.</i>
--	--	---

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan menyatakan bahwa informasi yang jelas dan mudah dipahami sangat berpengaruh dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Mereka menjadi lebih peduli dan merasa bertanggung jawab setelah memahami bahwa pajak yang dibayarkan tidak hanya meringankan beban pribadi melalui program pemutihan, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan daerah, infrastruktur, dan layanan publik.

4.2.6.3 Menilai Manfaat Langsung Dari Adanya Pemutihan Pajak

Pertanyaan ini menanyakan apakah program ini dapat membantu meringankan beban masyarakat, khususnya bagi yang memiliki keterlambatan membayar pajak. Pertanyaan ini bertujuan untuk menilai manfaat langsung dari adanya pemutihan pajak. Apakah Anda merasa program ini membantu meringankan beban masyarakat?

Berikut matrix jawaban program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat membantu meringankan beban masyarakat.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>Program ini sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang pendapatannya terbatas. Dengan penghapusan denda, beban finansial menjadi lebih ringan dan masyarakat dapat menyelesaikan kewajibannya tanpa tekanan ekonomi berlebih.</i>
2	Aswita / Masyarakat	<i>Beliau mengakui bahwa program ini sangat meringankan beban masyarakat, beliau juga sempat tertunggak pajak kendaraan bermotor dan akan mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor agar tidak dikenai denda. beban ekonomi jauh lebih ringan karena tidak ada tambahan biaya, ini sangat membantu terutama di masa sulit ketika kebutuhan rumah tangga semakin tinggi.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>Beliau juga mengatakan bahwa program pemutihan kendaraan bermotor meringankan beban masyarakat, terutama yang selama ini menunggak pajak karena takut denda menumpuk. Program ini memberi kesempatan baru tanpa tekanan finansial tambahan.</i>

Dapat disimpulkan bahwa bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan sepakat bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat meringankan beban ekonomi masyarakat, khususnya bagi yang terlambat membayar pajak. Dengan adanya penghapusan denda, masyarakat merasa lebih ringan dalam memenuhi kewajiban tanpa tekanan finansial tambahan. Program ini dianggap sebagai kesempatan baru yang membantu masyarakat menyelesaikan kewajiban pajaknya ditengah kondisi ekonomi yang sulit.

4.2.6.4 Tertib Membayar Pajak

Pertanyaan ini menanyakan apakah program ini mendorong mereka untuk lebih tertib membayar pajak di masa mendatang. Pertanyaan ini penting untuk mengetahui dampak jangka panjang dari program terhadap kepatuhan wajib pajak. Apakah program ini mendorong Anda untuk lebih tertib membayar pajak di masa mendatang? Berikut matrix jawaban mendorong untuk lebih tertib membayar pajak.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	Beliau menjadi lebih tertib dalam membayar pajak.
2	Aswita/ Masyarakat	Beliau mengatakan membuatnya lebih tertib membayar pajak karena meringankan bebannya.
3	Amhan / Masyarakat	Sejauh ini beliau belum pernah membayar pajak kendaraan bermotor, tapi beliau akan tertib membayar pajak.

Dapat disimpulkan bahwa program pemutihan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Bapak Mahdi dan ibu Aswita menyatakan bahwa program ini membuat mereka lebih tertib dalam memenuhi kewajiban pajaknya karena beban denda dihapuskan. Sementara itu, saudara Amhan yang sebelumnya belum pernah membayar pajak berkomitmen untuk lebih tertib membayar pajak di masa mendatang. Dengan demikian, program ini tidak hanya meringankan beban masyarakat, tetapi juga mendorong peningkatan kesadaran dan kepatuhan pajak.

4.2.6.5 Harapan Untuk Pemerintah

Harapan mereka kepada pemerintah atau petugas agar lebih termotivasi untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor di masa mendatang. Pertanyaan ini diajukan untuk menggali masukan dan saran dari masyarakat terkait perbaikan program. Apa yang Anda harapkan dari pemerintah atau petugas agar Anda lebih termotivasi untuk mengikuti program seperti ini di masa depan? Berikan matrix jawaban harapan untuk pemerintah.

No	Narasumber / Masyarakat	Hasil Wawancara
1.	Mahdi Priyanto / Masyarakat	<i>Beliau berharap agar program pemutihan pajak kendaraan bermotor tetap dilakukan secara rutin mungkin bisa dilakukan sekali atau dua kali dalam setahun dan berharap agar informasi program disosialisasikan lebih awal dan lebih luas, agar masyarakat bisa lebih mengetahui informasi tentang program ini.</i>
2	Aswita / Masyarakat	<i>Beliau berharap pemerintah lebih aktif dalam menyampaikan informasi program tersebut secara merata, misalnya melalui kelurahan dan kepala lingkungan. Dengan begitu, masyarakat yang jarang menggunakan media sosial juga dapat mengetahui informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Dan beliau berharap agar program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini tetap diadakan secara rutin, karena tidak semua orang bisa memanfaatkan dalam satu periode.</i>
3	Amhan / Masyarakat	<i>beliau berharap agar program seperti ini diadakan terus, dengan penyampaian informasi yang lebih melalui media sosial dan organisasi pemuda. Dengan cara itu, anak muda juga bisa lebih sadar pajak.</i>

Dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan program pemutihan pajak kendaraan bermotor tetap dilakukan secara rutin, minimal sekali atau dua kali dalam setahun. Selain itu, mereka menekankan pentingnya penyebaran informasi yang lebih luas dan merata, baik melalui media sosial, spanduk, maupun jalur formal seperti kelurahan, kepala lingkungan, dan organisasi pemuda. Harapan ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan program keringanan pajak, tetapi juga akses informasi yang jelas dan mudah dijangkau, sehingga semua kalangan dapat mengetahui dan memanfaatkan program tersebut dengan optimal.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Adanya fungsi koordinasi

Menurut Rahmadani Astuti (2008) fungsi koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekacauan, percekcoakan, kekosongan kegiatan dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan bersama.

Kantor samsat medan utara berkolaborasi dengan Kepolisian, Bapenda, Jasa raharja, Bank sumut dalam menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan bapak Akhmad Ferdinand Siagian yang dimana beliau menjelaskan bahwa kantor samsat medan utara sudah bekerja sama dalam menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor demi mencapai tujuan bersama, yang dimana bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak serta mendukung peningkatan

pendapatan asli daerah (PAD).

Didalam penelitian ini menunjukkan bahwa Koordinasi dalam menjalankan program pemutihan pajak kendaraan bermotor diwujudkan melalui sekretariat bersama (sekber) yang menjadi forum resmi bagi kantor samsat medan utara dan instansi yang terkait untuk berkomunikasi dan menyusun langkah strategis. koordinasi yang terjalin melalui sekber tidak hanya meningkatkan efektivitas komunikasi internal, tetapi juga berdampak langsung pada kualitas sosialisasi kepada masyarakat. Dengan adanya keseragaman materi, strategi yang terencana, dan alur komunikasi yang lancar, informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, keberhasilan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor tidak terlepas dari adanya fungsi koordinasi yang berjalan dengan baik antar instansi. Koordinasi ini memastikan bahwa semua pihak memiliki arah, strategi, dan pemahaman yang sama, sehingga program dapat dilaksanakan secara efektif, tepat sasaran, dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesadaran wajib pajak dan PAD daerah.

4.3.2 Adanya Sosialisasi

Menurut (Wahyu Hidayat dkk, 2023) sosialisasi merupakan sebuah proses yang paling penting yang secara sadar atau tidak kita sudah jalani dalam kesehariannya. Sosialisasi juga menjadi suatu kegiatan di mana seorang diberikan pelajaran menjadi manusia yang berkontribusi dalam masyarakat maupun organisasi atau tempat kerjanya.

Sosialisasi merupakan langkah strategis yang dilakukan pemerintahan untuk memastikan masyarakat mengetahui dan memahami kebijakan yang diterapkan. Sosialisasi menjadi kunci agar tujuan program pemutihan pajak kendaraan bermotor dapat tercapai secara optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan bapak Akhmad Ferdinand Siagian yang dimana samsat medan utara melakukan kegiatan sosialisasi melalui dua pendekatan utama yaitu, sosialisasi langsung kepada masyarakat dan sosialisasi melalui media cetak dan media sosial, untuk memberikan informasi demi memastikan pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Samsat Medan Utara melakukan Sosialisasi dengan cara terjun langsung ke lingkungan masyarakat untuk memberikan edukasi dan informasi secara tatap muka, bentuk sosialisasi ini dinilai sangat efektif karena masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan petugas sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami dan direspon secara baik oleh masyarakat. Dengan begitu masyarakat akan lebih memahami dan tidak akan merasa kebingungan terkait informasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Selain itu informasi melalui media cetak dan media sosial menjadi strategi pendukung untuk memperluas jangkauan informasi dengan menyebarkan brosur, spanduk, flyer, serta penggunaan video tron jalan dan platform media sosial. Dengan begitu informasi akan diterima oleh masyarakat yang lebih luas, terutama generasi muda yang aktif menggunakan teknologi digital. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sosialisasi tidak hanya terbatas pada pendekatan konvensional, tetapi juga mengikuti perkembangan teknologi. Setelah melakukan kegiatan

sosialisasi Samsat Medan Utara melakukan pertemuan evaluasi bulanan yang dilakukan selama masa sosialisasi. Pertemuan evaluasi berfungsi untuk menilai efektivitas kegiatan sosialisasi dan mengukur keberhasilan penyampaian informasi apakah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat serta melihat sejauh mana program berkontribusi pada pencapaian target pendapatan asli daerah (PAD).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat Medan Utara dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat langsung dan sosialisasi melalui media cetak dan media sosial disertai dengan evaluasi rutin akan membuat masyarakat dapat memahami dan memiliki kesadaran untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor, agar program pemutihan pajak kendaraan bermotor berjalan dengan efektif dan mencapai target pendapatan asli daerah (PAD).

4.3.3 Efektifitas Pelaksanaan

(Karina N & Budiarto N, 2016) mendefinisikan efektivitas sebagai suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan potensi pajak itu sendiri.

Koordinasi memiliki peran yang sangat penting untuk keberhasilan dalam menjalankan program, yang dimana samsat medan utara dan instansi yang terkait saling bersinergi dalam menjalankan program agar berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan bapak Akhmad Ferdinand Siagian yang

dimana beliau menjelaskan bahwa pelaksanaan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif, karena adanya koordinasi yang terjalin dengan baik antara samsat dan empat instansi yang dilakukan secara terstruktur.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa setiap instansi memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan informasi dilapangan dan komunikasi yang terjaga dengan baik selama proses pelaksanaan sosialisasi akan menjadi faktor pendukung terciptanya efektifitas pelaksanaan. Dengan begitu, setiap tim harus konsisten agar dapat menjalankan tugas dengan tepat waktu dan sesuai target yang ditetapkan. Indikator keberhasilan dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor yaitu kelancaran dan keberhasilan sosialisasi dalam menjangkau masyarakat. Selain itu, perencanaan yang matang melalui rapat dan diskusi antar instansi dalam menentukan regulasi yang disepakati bersama juga menjadi kunci berhasil, proses ini memastikan bahwa pelaksanaan program tetap berjalan sesuai rencana dan tujuan awal yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kantor samsat medan utara dan pihak yang terkait telah mampu melaksanakan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor secara efektif. Keberhasilan ini berdampak positif pada peningkatan pengetahuan masyarakat tentang program, kesadaran membayar pajak, serta kontribusi terhadap peningkatan asli daerah (PAD).

4.3.4 Adanya Pengetahuan

Menurut (Dewi kusuma wardani & Rumiyatun, 2017) pengetahuan pajak adalah informasi yang menjadi dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi perpajakan dan mengambil keputusan dalam menerima hak dan melaksanakan kewajibannya sebagai wajib pajak sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban di bidang perpajakan.

Tingkat pengetahuan masyarakat tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor sangat berpengaruh dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Dengan melalui sosialisasi, masyarakat akan mengetahui informasi yang diberikan oleh petugas secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan yang menjelaskan bahwa mereka telah memiliki pengetahuan mengenai program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang diperoleh dari media sosial dan media cetak seperti spanduk dan brosur. Selain itu, ada juga yang mendapatkan informasi dari keluarga dan kepala lingkungan.

Program pemutihan pajak kendaraan bermotor dipahami masyarakat sebagai kebijakan yang memberikan keringanan berupa penghapusan denda keterlambatan pembayaran pajak. Masyarakat menilai tujuan utama program ini adalah mempermudah masyarakat dan meringankan beban ekonomi, khususnya bagi mereka yang menunggak pajak. Masyarakat meyakini bahwa program ini turut berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah.

Dalam penelitian ini terlihat masyarakat memahami program pemutihan pajak kendaraan bermotor sebagai kebijakan yang memberi keringanan melalui

penghapusan denda keterlambatan, dengan tujuan mempermudah dan meringankan beban ekonomi masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa melalui sosialisasi tingkat pengetahuan masyarakat akan meningkat, yang dimana masyarakat dapat memahami manfaat program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.3.5 Adanya Penyampaian

Menurut (Asmuni & Sukir) penyampaian adalah sesuatu yang bisa disampaikan dari seseorang kepada orang lain, baik secara individu maupun kelompok yang dapat berupa pikiran, keterangan, pernyataan dari sebuah sikap.

Sosialisasi dan penyampaian informasi yang jelas dan efektif memiliki peran penting untuk masyarakat dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap program pemutihan pajak kendaraan bermotor. pendekatan yang mudah dipahami oleh masyarakat melalui sosialisasi langsung dengan menggunakan bahasa sehari-hari agar pesan lebih mudah dipahami oleh semua kalangan. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan yang dimana mereka menjelaskan bahwa informasi yang disampaikan secara langsung di nilai lebih efektif karena memungkinkan adanya interaksi dua arah, yang dimana masyarakat dapat langsung bertanya terkait prosedur, syarat, maupun kekhawatiran adanya biaya tersembunyi. Selain itu samsat medan utara juga menyampaikan informasi lewat media sosial dan media cetak yang menjangkau masyarakat luas. Dengan adanya penyampaian informasi secara langsung dan tidak langsung, masyarakat merasa lebih yakin bahwa program ini memang bertujuan mempermudah proses membayar pajak, menghapus denda,

serta meringankan beban ekonomi wajib pajak. Meskipun media sosial dan media cetak mampu menjangkau masyarakat secara luas, sosialisasi secara langsung tetap memiliki keunggulan dalam membangun pemahaman dan rasa percaya diri untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa masyarakat mendapatkan informasi secara langsung dan tidak langsung, seperti media sosial dan media cetak. masyarakat luas dapat menjangkau informasi yang diberikan oleh samsat dan pemerintahan, yang dimana dianggap cukup efektif menjangkau kelompok usia yang beragam. Pendekatan ini membuat masyarakat paham dan keraguan untuk berpartisipasi mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi secara langsung dan tidak langsung sangat efektif dalam meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat terhadap program pemutihan pajak kendaraan bermotor. meskipun sosialisasi langsung lebih efektif karena memberikan kejelasan dan interaksi dua arah yang membangun kepercayaan masyarakat untuk yakin dalam mengetahui prosedur dan syarat saat mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.

4.3.6 Adanya respon

Menurut (Na Riri Indriantini, 2019) respon adalah reaksi balik atau tanggapan dari seseorang atau orang banyak terhadap suatu peristiwa yang terjadi.

Respon masyarakat sangat berpengaruh untuk keberhasilan suatu program yang dijalankan oleh pemerintah, termasuk dalam pelaksanaan program pemutihan pajak kendaraan bermotor. dukungan dan penerimaan positif dari masyarakat

menunjukkan bahwa program ini dinilai mampu menjawab kebutuhan mereka, terutama dalam meringankan beban finansial akibat tunggakan pajak dan denda. Dengan adanya respon yang baik, tujuan pemerintah dapat tercapai lebih efektif. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara dengan bapak Mahdi Priyanto, ibu Aswita, dan saudara Amhan yang dimana mereka menjelaskan bahwa program pemutihan sangat penting karena memberi kesempatan kepada wajib pajak yang menunggak untuk melunasi kewajibannya tanpa dikenakan denda. program ini dipandang sebagai solusi yang sesuai dengan ekonomi masyarakat, terutama bagi masyarakat yang kesulitan memenuhi kewajiban pajak akibat prioritas kebutuhan sehari-hari.

Respon positif juga terlihat dari meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya membayar kewajiban pajak. Informasi yang disampaikan melalui petugas langsung, media sosial, maupun media cetak, dinilai cukup jelas dan membantu masyarakat memahami bahwa pajak yang dibayarkan berkontribusi terhadap pembangunan daerah, dengan begitu masyarakat akan menjadi peduli terhadap kewajibannya membayar pajak dengan tepat waktu.

Selain itu masyarakat juga menyampaikan harapan agar program pemutihan pajak kendaraan bermotor terus dilakukan secara rutin, minimal satu hingga dua kali dalam setahun. Mereka juga menginginkan agar penyampaian informasi dilakukan lebih luas, tidak terbatas pada media sosial dan media cetak, tetapi juga melalui perangkat kelurahan, kepala lingkungan, dan organisasi kepemudaan.

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan petugas Samsat Medan Utara mendapat respon yang positif dari masyarakat, hal ini

terlihat dari meningkatnya kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak dan juga adanya partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan agar program pemutihan pajak kendaraan bermotor lebih efektif di masa mendatang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap program pemutihan pajak kendaraan bermotor menunjukkan kombinasi antara kesadaran, kepedulian, dan apresiasi. Masyarakat merasa terbantu secara ekonomi, lebih sadar akan kewajiban, dan terdorong berpartisipasi dalam mensukseskan program. Respon yang positif ini juga menjadi indikator bahwa sosialisasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu diperkuat dalam aspek penyebaran informasi yang lebih merata.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapi temuan tersebut dengan penyajian data dan pembahasan yang mendalam. Dengan demikian, penulis akan menyimpulkan pokok-pokok permasalahan yang ada sambil memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari enam indikator berikut:

1. Fungsi koordinasi yang dilakukan Kantor Samsat Medan Utara dengan kepolisian, Jasa Raharja, Bapenda, dan Bank Sumut telah dijalankan dengan baik dalam melakukan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor.
2. Sosialisasi menciptakan pengetahuan, kesadaran, dan kepedulian masyarakat terhadap program pemutihan pajak kendaraan bermotor dan membayar pajak.
3. Efektivitas pelaksanaan dalam melakukan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat Medan Utara sudah berjalan dengan efektif, sehingga masyarakat memahami dan berpartisipasi untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor.
4. Pengetahuan masyarakat lebih meningkat dalam memahami manfaat dan tujuan program pemutihan pajak kendaraan bermotor karena adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat Medan Utara.

5. Penyampaian yang diterima masyarakat secara langsung dan tidak langsung sudah efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat, meskipun masyarakat akan lebih memahami jika dijelaskan secara langsung oleh petugas.
6. Respon masyarakat positif terhadap sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor yang dijalankan oleh Kantor Samsat Medan Utara.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diketahui bahwa efektivitas fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara berjalan dengan baik dan memberi dampak positif bagi masyarakat maupun instansi pelaksana yang dapat dilihat dari yang pertama Koordinasi yang terjalin antara Kantor Samsat Medan Utara dengan pihak Kepolisian, Jasa Raharja, Bapenda, Bank Sumut menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan sosialisasi. melalui koordinasi tersebut, setiap pihak dapat menjalankan perannya masing-masing secara optimal sehingga penyampaian informasi lebih terstruktur, tepat sasaran, dan mampu menjangkau masyarakat secara luas. Lalu yang kedua sosialisasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung terbukti efektif dalam menciptakan pengetahuan, kesadaran, dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor. Yang ketiga efektivitas pelaksanaan sosialisasi sudah berjalan dengan efektif karena adanya kerja sama yang baik antara Samsat Medan Utara dan empat instansi yang terkait yang dilakukan dengan terstruktur dan tepat sasaran sehingga masyarakat memahami dengan jelas dan ikut berpartisipasi dalam mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor. Yang keempat pengetahuan masyarakat meningkat setelah mendapat informasi secara langsung maupun tidak

langsung dalam memahami program pemutihan pajak kendaraan bermotor sehingga masyarakat mengerti tentang tujuan, manfaat, dan pentingnya mengikuti program tersebut. Yang kelima penyampaian yang diterima masyarakat telah efektif dalam meningkatkan pemahaman, penyampaian informasi langsung memiliki keunggulan karena memungkinkan adanya komunikasi dua arah, namun penjelasannya harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar masyarakat dapat menerima dengan baik dan jelas serta tidak merasa kebingungan. Penyampaian informasi melalui media sosial dan media cetak juga membantu memperluas jangkauan informasi terutama bagi masyarakat yang menggunakan teknologi digital. Yang keenam respon masyarakat terhadap sosialisasi yang dilakukan Kantor Samsat Medan Utara terbukti positif, masyarakat merasa terbantu dengan adanya program ini dan masyarakat menghargai upaya yang dilakukan oleh Kantor Samsat Medan Utara, namun masih perlu ditingkatkan lagi dalam penyebaran informasi kemasyarakat yang lebih luas lagi.

Secara keseluruhan fungsi coordinating dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan efektif. Hal ini ditandai dengan adanya kerja sama yang baik antar instansi, metode sosialisasi yang beragam, peningkatan pengetahuan masyarakat, serta respon positif dari masyarakat. Meskipun Kantor Samsat Medan Utara telah melakukan berbagai upaya dalam sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor, perlu ada evaluasi yang harus dilakukan untuk mengetahui kekurangan saat melakukan sosialisasi dan memperbaiki kesalahan yang terjadi agar sosialisasi selanjutnya berjalan dengan lebih baik dan mencapai target yang diinginkan. Terdapat beberapa

aspek yang perlu diperkuat yang nantinya akan penulis sampaikan sebagai saran dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penilitan diatas maka ada beberapa saran atau rekomendasi yang disarankan peniliti diantaranya sebagai berikut:

1. Perlunya upaya meningkatkan intensitas sosialisasi langsung kepada masyarakat, dengan melakukan penyuluhan kelingkungan-lingkungan yang terpencil atau lingkungan yang susah menggunakan sosial media.
2. Koordinasi antara Samsat, Kepolisian, Jasa Raharja, Bank Sumut, dan Bapenda perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi, salah satu caranya adalah melakukan rapat koordinasi dengan rutin.
3. Penggunaan media sosial dan media cetak terus dioptimalkan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Konten informasi dapat dibuat lebih menarik, kreatif, dan interaktif agar masyarakat lebih tertarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afdhal, Putri, D. A., Yusran, R., Martius, Herdiansyah, D., Riyanda, R., Hasan, L., Zulkifli, Hwihanus, D., Anwar, U. A. A., Susanto, Yusman, E., & Erdawati. (2023). *Ilmu Manajemen Perbekalan*. In *Gita Lentera*.
- Ambarwati, R., Aidinil Zetra, & Syahrizal. (2023). Efektivitas Sosialisasi Pemilu 2019 KPU Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Niara*, 15(3), 571–580. <https://doi.org/10.31849/niara.v15i3.9280>
- Amrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Lembaga Penelitian Dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Andre Dwijaya Taufiq, & Zulkarnain Zulkarnain. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1), 116–126.
- Arafani Khairunnisa Lubis., & Ananda Mahardika. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) Di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. *Jurnal KESKAP : Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, Vol 3 (1), 25-36.
- Aufari, G., & Nurtjahjanti, H. (2020). Hubungan Antara Leader Member Exchange (Lmx) Dengan Inter Functional Coordination (Ifc) Pada Karyawan DiPt X. *Jurnal EMPATI*, 7(1), 195–201. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.20186>
- Cinti Rahayu & Amirah. (2018). Pengaruh Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal PERMANA*, Vol X (2).
- Dewi Kusuma., & Rumiyaun. (2017). Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Kendaraan Bermotor, Dan Sistem Samsat Drive Thru Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi*, Vol 5 (1).

- Erlangga, D. (2018). Pelaksanaan Sosialisasi Pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (Imb) Oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Umkm Dan Perdagangan (Dpmpstpkp) Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(1),47–52. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/762511>
- Filsy Yuliana & Sofino. (2024). Bentuk Koordinasi Kemitraan Antara PKBM Centella Asiatica Dengan Pondok Rumah Belajar An Najma Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Paket C. *Jurnal Of Lifelong Learning*, Vol 7(49-53).
- Hasoloan Nadeak. (2009). Implementasi Koordinasi Dalam Penyelenggaraan Otonomi Daerah. *Jurnal BINAPRAJA*, Vol 1 (3).
- Haya Adilah, F. & Dadang Ahmad, F. (2021). Meningkatkan Sosialisasi Kp. Jati Melalui Kegiatan 17-an. *Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung DjatiBandung*, Vol1(34)
<https://proceedings.uinsgd.ac.id/index.php/proceddings>
- Irma Erawati., Muhammad Darwis., & Muh. Nasrullah. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, Vol 3 (1).
- Juliawati, N. (2014). 425-Article Text-843-1-10-20140616. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis*, 8, 1–192.
<https://journal.unpar.ac.id/index.php/jurnaladministrasibisnis/article/view/425/409>
- Karina, N., & Budiarmo, N. (2016). Analisis Efektivitas Dan Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Gorontalo. *Jurnal EMBA*, 4(1), 715–722.
- Kusumaningtyas & Raziqin. (2023). Analisis Efektivitas Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor. *Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), .120-130.

- M Teguh Saefuddin¹, Tia Norma Wulan², S. dan D. E. J., & 1, 2, 3, 4Universitas Sultan Ageung Tirtayasa. (2023). TEKNIK PENGUMPULAN DATA KUANTITATIF DAN KUALITATIF PADA METODE PENELITIAN M.
- Muhammad Furqoni. (2014). Strategi Meningkatkan Kualtias Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP.
- Muhammad Haras, Y. (2017). Peran Tni Al Dalam Mendukung Terwujudnya Indonesia Sebagai Poros Maritim Dunia Perspektif Manajemen Pertahanan. *Jurnal Prodi Manajemen Pertahanan*, 3(2), 1–14. <http://jurnalmaritim.com/2015/04/anggaran->
- Muhammad Sawir. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi. Grup Pernetiban CV BUDI UTAMA.
- N, Yunita Simarmata., & E, Sutrisno (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, Vol 4(2).
- Na Riri Indriantini., M, Aliyudin., & R, Aziz. (2019). Respon Masyarakat Terhadap Pengajian Selasa. *Tabligh : Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, Vol 4 (3). <https://DOI: 10.15575/tabligh.v4i3.1018>
- Ni Ketut Riani. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol 1 (11).
- Ni Tirka Widanti. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol 3(1).
- Normina. (2014). Masyarakat dan Sosialisasi. *Ittihad Jurnal Kopertais Wilayah XI Kalimantan*, 12(22),107–115. https://sharexchange.blogspot.com/2010/02/sosialisasi-masyarakat_8061.

- Oktavianto, N., Afifah, N., & KA, V. (2021). Efektivitas Penerimaan E-samsat sebagai media Pembayaran Pajak. *Jurnal Pabean*, 3(July)11.
https://www.researchgate.net/publication/354920386_EFEKTIVITAS_E-SAMSAT_SEBAGAI_MEDIA_PEMBAYARAN_PAJAK_KENDARAAN_BERMOTOR-PKB
- Pendidikan, O. (2024). P-issn: 2809-4506 e-issn: 2809-1264. 3(2), 36–39.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). 濟無No Title No Title No Title. *Journal GEEJ*, 7(2), 7–34.
- Rahmadani Astuti. (2008). Peranan Fungsi Koordinasi Kerja Terhadap Produktivitas Pada PT. Asuransi Jiwa Wanaartha Cabang Medan.
<https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/20396/1/038320035%20-%20Rahmadani%20Astuti%20Fulltext.pdf>
- Rico, S., Johny, L., & Neni, K. (2020). Koordinasi Pemerintah Kecamatan Dalam Mengatasi Konflik Di Kelurahan Imandi Dan Desa Tambun Kecamatan Dumoga Timur. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol 2 (5).
- Rika Widianita, D. (2023). EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA BARAT TAHUN 2020-2022. In *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*: Vol. VIII (Issue I).
- Rizky Fadilla, A., & Ayu Wulandari, P. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(No 3), 34– 46

- Sadriah Lahamit. (2021). Sosialisasi Peraturan Daerah Dalam Rangka Optimalisasi fungsi Legislasi Anggota DPRD Provinsi Riau (Studi Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Daerah Di Masa Pandemi Covid 19). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 7 (1). <https://journal.uir.ac.id/index.php/JIAP>
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. *Analisis Data Kualitatif*, 1, 180. <https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>
- Siti Ulyani, A., & Zohriah, A. (2023). Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Di Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(1), 11–22. <https://doi.org/10.34125/jmp.v8i1.1151>
- Sitorus, S.S., Hendra, Y., & Jamil, B. (2019) Proses Komunikasi Organisasi dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian Dan Pertolongan Oleh Kantor Search And Rescue Medan. *Persepektif*, 7 (2), 53-63.
- Sugiyono, S. (2017). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. CV. Bandung. Alfabeta. *Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif Dan Kualitatif Pada Metode Penelitian*, 2(6), 784–808.
- Wahyu Hidayat., Ari Ramadhana., & Andri Suryana. (2023). Teori Sosialisasi Kebijakan Pendidikan. *Jurnal STIT Muhammadiyah Tempurrejo-Ngawi*, Vol 2 (1).
- William Ferry, & Dewi Sri. (2020). Pengaruh Pemutihan Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*. <https://doi.org/10.32524/jkb.v18i1.626>

LAMPIRAN

DOKUMENTASI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA



DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN BAPAK AKHMAD FERDINAND SIAGIAN S,Sos, M.AP



DOKUMENTASI DENGAN MASYARAKAT



ACL WK
21/05/2025

PEDOMAN WAWANCARA
EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI
PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR
SAMSAT MEDAN UTARA

1. Identitas Penelitian

- a. Nama : Aidil Pramuda Immawan
b. Npm : 2103100039

2. Identitas Narasumber

- a. Nama :
b. Alamat :
c. Pekerjaan :
d. Jenis Kelamin :

3. Kategorisasi Penelitian

1. Pimpinan atau Pegawai:

- a. Menurut bapak atau ibu Bagaimana mensosialisasikan program pemutihan pajak kendaraan bermotor ke masyarakat?
b. Menurut bapak atau ibu apa ada masalah yang terjadi dalam menjalankan sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor?
c. Menurut bapak atau ibu apa indikator keberhasilan dari koordinasi antar tim dalam menjalankan proses sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat medan utara?
d. Menurut bapak atau ibu apakah ada forum resmi untuk membantu tim bekerja sama seperti pertemuan atau rapat?
e. Menurut bapak atau ibu apakah ada keluhan dari masyarakat yang diterima oleh samsat medan utara terkait dengan program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat medan utara?

2. Masyarakat

1. Pengetahuan

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah sudah pernah mendengar tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor ini?
b. Menurut Bapak/Ibu apa yang anda ketahui tentang program kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara?
c. Menurut Bapak/Ibu bagaimana anda mengetahui informasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara?
d. Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor?
e. Apakah Bapak/Ibu tahu tujuan utama dari program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

2. Penyampaian

- a. Menurut Bapak/Ibu bagaimana mendapatkan informasi yang jelas tentang cara mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Medan Utara?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah cara sosialisasi yang dilakukan petugas di lapangan mudah dipahami?
- c. Apakah Bapak/Ibu merasa lebih percaya diri atau yakin untuk mengikuti program pemutihan setelah mengikuti sosialisasi program pemutihan pajak kendaraan bermotor?
- d. Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat medan Utara dipahami?
- e. Menurut Bapak/Ibu bagaimana cara petugas memberikan informasi tentang program pemutihan pajak kendaraan bermotor?

3. Respon

- a. Menurut Bapak/Ibu apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor itu penting?
- b. Menurut Bapak/Ibu apakah informasi yang diterima dapat membuat Bapak/Ibu lebih peduli terhadap wajib bayar pajak kendaraan bermotor?
- c. Menurut Bapak/Ibu apakah program pemutihan pajak kendaraan bermotor membantu meringankan beban masyarakat?
- d. Menurut Bapak/Ibu apakah pelayanan yang diberikan dalam program pemutihan pajak kendaraan bermotor sudah baik?
- e. Apa yang Bapak/Ibu harapkan dari pemerintah atau petugas agar Bapak/Ibu lebih termotivasi untuk mengikuti program pemutihan pajak kendaraan bermotor di masa depan?



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

UMSU berakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK-KP/PT/01/2022
Pusat Administrasi: Jalan Muxhtar Basri No. 3 Medan 20213 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6622474 - 6621993
Email: info@umsu.ac.id help@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, **23 DESEMBER 2024**

Assalamu alaikum wa. w.b

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

Nama Lengkap : **AIDIL PRAMUDA IMMAWAN**
NPM : **2103100039**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**
SKS diperoleh : **SKS, IP Kumulatif**

Menyatakan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas fungsi Coordinating Dalam Sosialisasi Program Pemutihan Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara	Ya
2	Strategi fungsi Planning dalam Program Pemutihan Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara	
3	Inovasi Pelayanan Program Pemutihan Pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Medan Utara	

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 20....

Ketua

Program Studi

ANANDA MAHARDEA, S.Sos, M.SP
NIDN:

Pemohon

Aidil

AIDIL PRAMUDA IMMAWAN

Dosen Pembimbing yang ditunjuk

Program Studi:

Winda

WINDA S MELUALA, S.Sos, M.SP
NIDN:

PB: WINDA S MELUALA MSP





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.Pp/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baeri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fslp.umsu.ac.id fslp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 159/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2025

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 (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **23 Desember 2024**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **AIDIL PRAMUDA IMMAWAN**
N P M : 2103100039
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA**
(Skripsi dan Jurnal Ilmiah)

Pembimbing : **WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 057.21.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 23 Juni 2025.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 15 Rajab 1446 H
15 Januari 2025 M

Assoc. Prof. Dr. **ARIFIN SALEH, MSP.**
NIDN. 0030017402



Tembusan :

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





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Rata-rata persentase skor tes bagi mahasiswa
masuk kelas tergolong tinggi

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMFINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/BK/BAN-PT/AK.KP/PT/UK/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Pasa No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 6622456* Fax. (061) 6623471 - 6631003
https://fkip.umhu.ac.id fkip@umhu.ac.id @umsuamedan @umsuamedan @umsuamedan @umsuamedan

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Sk-3

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 17 FEBRUARI 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : AIDIL PRAMUDA INMAWAN
N.P.M : 2103100030
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor : 152 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2025.. tanggal 23 DESEMBER 2024 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM
PERMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
MEDAN UTARA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Diketahui oleh Ketua
Program Studi

Menyetujui
Pembimbing

Pemohon

([Signature])

(Winda S Meliala)

(AIDIL PRAMUDA INMAWAN)

NIDN:

NIDN: 0108019704





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 470/UND/1.3.AU/UMSU-03/F/2025

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 19 Februari 2025
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	ADOL PRAMUDA MAMAYAN	2103100039	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMUTIHAN PALAK KENDARAAN BEROTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA
7	TASYA MAHPIRA	2103100002	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE PAKYAT (LAPOR) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA MEDAN
8	RIO ALZAHARI SEMERING	2103100052	KHADIR ALI, S.Sos., MPA.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS FUNGSI CONTROLLING LURAH DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PALAK BUMI BANGUNAN (PBB) DI KEURAHAN GALANG KOTA KABUPATEN DELI SERDANG
9	TIARA ANGGRAINI	2103100023	WINDA S MELIALA, S.Sos., MSP.	KHADIR ALI, S.Sos., MPA.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 27 TAHUN 2023 TENTANG PENGGUNAAN APLIKASI E-ABSENSI DI KANTOR SEKRETARIAT DPRD KOTA TEBING TINGGI
10	HABSAH BALQIS SIREGAR	2103100001	Assoc. Prof. Dr. SITI HAJAR, S.Sos., M.SP.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 16 TAHUN 2011 TENTANG KAWASAN TERBIBALU LINTAS DI KOTA MEDAN

Medan, 18 Februari 2025 M
1449 H
(Assoc. Prof. Dr. AREN SALEH, MSP.)
DIA
MUA
STARS
000001



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Buku merupakan sumber belajar yang dibutuhkan
Pencapaian akan lebih cepat

MATELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBRANGAN 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/UKBAN-PT/AK.KP/PTXU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri IIo. 3 Medan 20239 Telp. (061) 6622409 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id umsu@umsu.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

Slk-5

Nama lengkap

NPM

Program Studi

: ALDI PRAMUDA IMMAWAN

: 2103100039

: ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Judul Tugas Akhir Mahasiswa
(Skripsi Dan Jurnal Ilmiah)

: EFEKTIVITAS FUNGSI COORDINATING DALAM SOSIALISASI
PROGRAM PEMUTIHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

No.	Tanggal	Kegiatan Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	05-02-2025	Bimbingan Proposal Skripsi BAB I	Waf
2.	07-02-2025	Bimbingan Proposal Skripsi BAB II	Waf
3.	10-02-2025	Bimbingan Proposal Skripsi BAB III	Waf
4.	17-02-2025	Acc Proposal Skripsi	Waf
5.	08-05-2025	Bimbingan Draf wawancara	Waf
6.	21-05-2025	Acc draf wawancara	Waf
7.	20-08-2025	Bimbingan skripsi	Waf
8.	-	Revisi BAB IV Hasil dari Pembahasan BAB V Penutup	Waf
9.	27-08-2025	Acc skripsi	Waf

Medan, 27 Agustus 2025

Ketua Program Studi,
NIDN: 0108019204

Pembimbing,
NIDN: 0108019204

Winch S. Melata
NIDN: 0108019204





**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
MEDAN UTARA
Jalan Sekip No. 29
MEDAN – (20111)**

Medan, 14 Juni 2025

Nomor : 973/54 /UPTD/PEPENDA/MEDAN UTARA/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth

Bapak / Ibu Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera
Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

di Tempat

1. Berdasarkan Surat dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan Nomor : 988 / KET / II.3.AU / UMSU-03/ F / 2025 Perihal Izin Penelitian Mahasiswa atas nama sebagai berikut:

Nama : Aidil Pramuda Immawan
NPM : 2103100039
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan)
Judul Tugas Akhir : "Efektivitas Fungsi Coordinating Dalam Sosialisasi Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara"

2. Telah disetujui melaksanakan Penelitian pada kantor Badan Pendapatan Daerah UPTD Penda Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.
3. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



**FAURIZA WILDHANI, SH
PENATA
NIP. 19851216 201001 2 032**



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

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 00059/LAP.PT/IX.2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 1271302D1000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> E-mail: perpustakaan@umsu.ac.id perpustakaan.umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 03334/KET/II.8-AU/UMSU-P/M/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : aidil pramuda immawan
NPM : 2103100039
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.

Medan, 3 Rabiul Awal 1447 H
27 Agustus 2025 M


P. Muhammad Arifin, M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Aidil Pramuda Immawan
Tempat & Tanggal Lahir : Medan, 29 November 2003
Jenis Kelamin : Laki – Laki
Agama : Islam
Alamat : JL. Gaharu GG. Langgar NO.17 Kota Medan
Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara

Data Orang Tua

Nama Ayah : Immawan fadli S.Sos
Nama Ibu : Yenni Safrida Siregar S.E
Pekerjaan Ayah : Pensiun PNS
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

Pendidikan Normal

2009 - 2015 : SD Muhammadiyah 02 Medan
2015 - 2018 : SMP Muhammadiyah 57 Medan
2018 - 2021 : SMA Dharmawangsa Medan
2021 – 2025 : S1 Ilmu Administrasi Publik, UMSU