



**SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI  
E-SAMSAT DALAM RANGKA UPAYA MEWUJUDKAN  
ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK  
(Studi Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara)**

By

**Romy Sastra Namuda Siregar<sup>1</sup>, Marzuki<sup>2</sup>, Ibnu Affan<sup>3</sup>**

Universitas Islam Sumatera Utara, Email : [romisiregar@ymail.com](mailto:romisiregar@ymail.com)

Universitas Islam Sumatera Utara, Email : [marzuki.lubis@fh.uisu.ac.id](mailto:marzuki.lubis@fh.uisu.ac.id)

Universitas Islam Sumatera Utara, Email : [ibnu\\_affan@fh.uisu.ac.id](mailto:ibnu_affan@fh.uisu.ac.id)

**ABSTRAK**

Pengembangan E-SAMSAT diatur dan disebutkan dalam Pasal 22 huruf f dan huruf g Perpres No.5/2015, yang menentukan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu E-SAMSAT, dan pengembangan SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat. e-SAMSAT belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui program e-SAMSAT masih belum memenuhi prinsip-prinsip dan kriteria kualitas pelayanan publik. Hambatan pelaksanaan e-SAMSAT dalam mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, adalah belum terpenuhinya standar kualitas pelayanan prima pada pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT.

Kata Kunci: *Pelayanan, E-Samsat, Kota Medan.*

***Abstract***

*The Development of E-SAMSAT is regulated and mentioned in Article 22 letter f and g of Perpres No.5 / 2015, which determines that in improving the quality of service the SAMSAT Joint Office can be done by forming E-SAMSAT sub-units, and other SAMSAT development in accordance with technological progress and community expectations. e-SAMSAT has not been able to improve the quality of public services and realize the general principles of good governance. This is because the vehicle tax payment service through the e-SAMSAT program still does not meet the principles and quality criteria of public services. Obstacles to the implementation of e-SAMSAT in realizing general principles of good governance, are not yet fulfilling excellent service quality standards in the implementation of e-SAMSAT services.*

*Keywords: Services, E-Samsat, Medan City.*

**I. PENDAHULUAN**

Dewasa ini kemajuan teknologi informasi memasuki fase perkembangan yang sangat pesat, berbagai manfaat dapat dirasakan oleh masyarakat, termasuk dalam hal birokrasi (pemerintahan). Pelayanan pemerintah kepada publik harusnya dapat



disederhanakan dengan menggunakan aplikasi-aplikasi berbasis teknologi informasi agar sistem manajemen pemerintah yang dikenal selama ini sebagai sistem hierarki kewenangan dan komando sektoral dapat ditiadakan.<sup>1</sup>

Selain mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik, sistem pelayanan publik juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut Undang-Undang Administrasi Pemerintahan) yang merupakan sumber hukum materil atas penyelenggaraan pemerintahan. Undang-Undang Administrasi Pemerintahan menegaskan bahwa pemerintah yang merupakan representasi dari negara mempunyai tanggung jawab negara untuk menjamin penyediaan administrasi pemerintahan yang cepat, nyaman dan murah. Undang-undang ini memang tidak mengatur hal-hal teknis manajerial dalam penyediaan Administrasi Pemerintahan, tetapi hanya memuat aturan-aturan umum antara lain berkenaan dengan prosedur, bantuan hukum, batas waktu, akte administrasi dan kontrak administrasi dalam Administrasi Pemerintahan. Undang-Undang Administrasi Pemerintahan, merupakan suatu aturan yang berisi kaidah-kaidah hubungan antara instansi pemerintah sebagai penyelenggara administrasi publik dan individu atau masyarakat penerima layanan publik.

*Electronic government (e-government)* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk reformasi birokrasi dan mendukung dengan sebaik-baiknya sebagaimana di atur dalam Undang-Undang Pelayanan Publik. Salah satu upaya yang dapat dilakukan sehubungan dengan peningkatan pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Pelaksanaan *e-governement* diharapkan akan tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelaksanaan prinsip Asas Umum Pemerintahan yang baik atau *Good Governance* dilakukan melalui penerapan prinsip prinsip akuntabilitas dan pengelolaan sumber daya secara efisien, serta mewujudkannya dengan tindakan dan peraturan yang baik dan tidak berpihak (*independen*), serta menjamin terjadinya interaksi ekonomi dan sosial antara para pihak terkait secara adil, transparan, profesional, dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih perlu didukung dengan pengelolaan keuangan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Sehingga dengan Prinsip *good governance and clean governance* akan terwujud tata pemerintahan yang baik dan bersih.<sup>2</sup>

Saat ini di berbagai instansi/lembaga atau organisasi pemerintah banyak melakukan berbagai macam inovasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satu diantaranya adalah dengan pengembangan layanan elektronik. Berbagai instansi pemerintahan saat ini sedang giat-giatnya mengembangkan sistem pelayanan elektronik, misalnya sistem layanan peradilan yang disediakan oleh Mahkamah Agung yang disebut *e-Court*.

Di bidang pelayanan pajak kendaraan yang dilaksanakan oleh SAMSAT telah dikembangkan sistem layanan elektronik melalui aplikasi e-SAMSAT. E-

---

<sup>1</sup>Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta : UGM Press, h.78

<sup>2</sup>Richardus Eko Indrajit, 2002, *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta : Andi Press, h. 14,



SAMSAT merupakan TEROBOSAN baru yang dilakukan oleh SAMSAT dalam melakukan reformasi di bidang pelayanan publik. Kebijakan ini diharapkan lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan pajak kendaraan bagi masyarakat. Melalui e-SAMSAT, maka diharapkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dapat lebih meningkat.

Pengembangan e-SAMSAT sebagai sebuah inovasi baru dalam bidang pelayanan publik oleh SAMSAT tidak serta merta memberikan solusi terbaik bagi masyarakat dan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik serta tercapainya tujuan peningkatan pelayanan, yaitu mewujudkan kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Sebab, dalam pelayanan e-SAMSAT juga ditemukan berbagai hambatan, sehingga pelayanan e-SAMSAT dapat dikatakan belum secara maksimal mencapai tujuan awal dari pengembangan inovasi e-SAMSAT itu sendiri.

Hasil yang diharapkan dari pengembangan e-SAMSAT adalah adanya dampak signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor dan peningkatan kemudahan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, realitanya penerapan e-SAMSAT belum juga berdampak signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor dan memberikan kemudahan proses administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini berarti bahwa masih terdapat banyak kendala dalam penerapan e-SAMSAT. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian secara komprehensif terhadap penerapan e-SAMSAT.

Pemerintah kota Medan merupakan salah satu pemerintah daerah yang saat ini telah menerapkan layanan e-SAMSAT dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## II. PEMBAHASAN

### A. Ketentuan Hukum Sistem Pelayanan Elektronik Melalui E-Samsat

*Electronic Government (e-Government)*, yaitu suatu sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi, layanan publik, komunikasi, koordinasi dan manajemen organisasi pemerintah, yang meliputi layanan *government to government*, *government to business* dan *government to society*.<sup>3</sup> Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 terdapat tujuan strategis *e-government* yang perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi. Strategi *e-government* adalah sebagai berikut: <sup>4</sup>

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.

---

<sup>3</sup>Adriwati, 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu, h. 300

<sup>4</sup>Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.



5. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*, dalam pengembangan *e-government* harus dilaksanakan secara harmonis dengan mengoptimalkan hubungan antara inisiatif masing-masing instansi dan penguatan kerangka kebijakan untuk menjamin keterpaduannya dalam suatu jaringan sistem manajemen dan proses kerja.

Miftah Thoha menjelaskan bahwa *good governance* sebagai bagian dari tata pemerintahan yang terbuka, bersih, berwibawa, transparan, dan bertanggung jawab.<sup>5</sup> Sehingga, *good governance* secara sekilas dapat diartikan sebagai pemerintahan yang baik, atau juga dapat dikaitkan dengan tuntutan akan pengelolaan pemerintah yang profesional, akuntabel, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*), pemerintah dan pemerintah daerah berkewajiban untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengelola keuangan daerah, dan menyalurkan informasi keuangan daerah kepada pelayanan publik. Pemerintah perlu mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk membangun jaringan sistem informasi manajemen dan proses kerja yang memungkinkan pemerintahan bekerja secara terpadu dengan menyederhanakan akses antar unit kerja.<sup>6</sup>

Prinsip-prinsip *good governance* pada dasarnya mengandung nilai yang bersifat objektif dan universal yang menjadi acuan dalam menentukan tolak ukur atau indikator dan ciri-ciri/karakteristik penyelenggaraan pemerintahan negara yang baik. Prinsip-prinsip *good governance* dalam praktik penyelenggaraan negara dituangkan dalam tujuh asas umum penyelenggaraan negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme. Tujuh asas umum penyelenggaraan negara yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 tahun 1999, diantaranya: asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas.

Pengaturan *e-government* semakin diperkuat dengan diterbitkannya Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian dilakukan perubahan dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut Undang-Undang ITE). Penyelenggaraan *e-government* lebih lanjut diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun

---

<sup>5</sup>Miftah Thoha, 2008, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, h. 56

<sup>6</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah, Umum



2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP No. 82/2012). Peraturan pemerintah ini merupakan peraturan pelaksana dari Undang-Undang ITE.

Pada PP No. 82/2012, menyebutkan bahwa: “Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain”.<sup>7</sup>

Kebijakan e-SAMSAT pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan, diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (selanjutnya disebut Perpres No.5/2015). Perpres No.5/2015, menyebutkan bahwa :

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.<sup>8</sup>

Pengembangan e-SAMSAT sebagaimana diatur dan disebutkan dalam Pasal 22 huruf f dan huruf g Perpres No.5/2015, yang menentukan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu e-SAMSAT, dan pengembangan e-SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Pelayanan sistem elektronik oleh pemerintah, lebih lanjut diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (selanjutnya disebut Perpres No. 95/2018). Dalam ketentuan Perpres ini menyebutkan bahwa: “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE”.<sup>9</sup> Sedangkan pelaksanaan kebijakan pajak kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara, didasari pada Peraturan Daerah dan Peraturan Gubernur Sumatera Utara, yaitu:

1. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara;

---

<sup>7</sup>Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189).

<sup>8</sup>Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6).

<sup>9</sup>Pasal 1 angka 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182)



2. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara;
3. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Ketiga peraturan tersebut di atas menjadi dasar dan sekaligus menjadi pedoman bagi setiap UPT, termasuk UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Utara dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor di wilayah provinsi Sumatera Utara.

## **B. Peran E-Samsat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik**

Penerapan e-SAMSAT masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum dapat diterapkan secara maksimal. Sistem administrasi perpajakan yang saat ini diterapkan melalui modernisasi sistem yang bertujuan untuk mempermudah wajib pajak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga terwujudnya asas-asas umum pemerintahan yang baik belum dapat terlaksana secara maksimal.<sup>10</sup> Tidak berjalannya sistem e-SAMSAT secara maksimal dapat ditandai dari masih banyaknya pengurusan pembayaran pajak ke loket-loket pembayaran pada UPT Medan Utara, sehingga kebijakan e-SAMSAT yang seharusnya dapat mempermudah layanan bagi wajib pajak tidak belum memberikan manfaat yang optimal. Padahal semakin mudah sistem administrasi yang diterapkan, maka dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Siti Kurnia Rahayu, sebagai berikut:<sup>11</sup>

Pengaruh antara sistem administrasi perpajakan modern ini ialah memang merupakan tujuan dari diadakannya reformasi perpajakan. Dengan pemanfaatan teknologi yang diharapkan bisa membuat proses administrasi berbasis pada fungsi dan untuk mempercepat proses pelayanan kepada para wajib pajak. Pemerintah daerah pun memanfaatkan reformasi perpajakan tersebut sebagai cara untuk meningkatkan penerimaan wajib pajak lewat kemudahan akses serta pelayanan bagi para wajib pajak, seperti untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor sistem administrasi perpajakan modern ini direalisasikan lewat adanya e-SAMSAT yang digunakan sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus mengantri dan otomatis mempercepat serta mempermudah para wajib pajak.

Peranan e-SAMSAT dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, di sini perlu kiranya terlebih dahulu dikemukakan apa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

---

<sup>10</sup>Chairil Anwar Pohan, 2017, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, h. 8

<sup>11</sup>Siti Kurnia Rahayu, 2017, *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*, Bandung: Rekayasa Sains, h. 196



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 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Tujuan dari Undang-Undang Pelayanan Publik, dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan publik antara lain:<sup>12</sup>

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya, dalam Undang-Undang Pelayanan Publik ditentukan beberapa asas-asas yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian . . .
- c. kepastian hukum;
- d. kesamaan hak;
- e. keseimbangan hak dan kewajiban;
- f. keprofesionalan;
- g. partisipatif;
- h. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- i. keterbukaan;
- j. akuntabilitas;
- k. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- l. ketepatan waktu; dan
- m. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik, maka mensyaratkan adanya pelayanan prima yang harus dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Menurut Ismail, tujuan dari pelayanan prima adalah “memberikan kepuasan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, mutu pelayanan publik adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan dari praktik pelayanan yang

---

<sup>12</sup>Pasal 3 Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



diberikan oleh organisasi publik”.<sup>13</sup> Sedangkan menurut Sedarmayanti, pelayanan prima adalah “Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah)”.<sup>14</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dimensi yang dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Harbani Pasalong, sebagai berikut:<sup>15</sup>

1. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik.
2. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.
5. *Empaty* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Memperhatikan kriteria yang menjadi ukuran berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan publik tersebut di atas, dalam kaitannya dengan pelayanan e-SAMSAT dapat dikatakan belum memenuhi kriteria tersebut di atas, sehingga pelayanan E-SAMSAT dapat dikatakan belum mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelayanan e-SAMSAT Kota Medan, masih belum memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana disebutkan di atas. Kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik, secara umum memang sudah terpenuhi dalam layanan e-SAMSAT, dengan adanya tampilan menu layanan dan alur mekanisme pelaksanaan e-SAMSAT. sebagai berikut:

---

<sup>13</sup>Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Averroes Press, h. 70

<sup>14</sup>Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan : Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung : Refika Aditama, h. 248.

<sup>15</sup>Harbani Pasalong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta, h. 135.



Adapun pemenuhan kriteria *reliability* dalam pelayanan e-SAMSAT, dalam hal ini berkaitan dengan kemampuan dan keandalan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat, dapat dikatakan pelayanan e-SAMSAT belum memenuhi kriteria tersebut. Hal ini dikarenakan sistem jaringan elektronik atau *website* yang digunakan dalam melakukan pelayanan kepada wajib pajak tidak dapat online setiap saat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan jasa e-SAMSAT belum memiliki kemampuan dan keandalan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat (wajib pajak), sehingga dalam pelayanan tersebut dapat benar-benar memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai salah satu indikator dari keberhasilan layanan publik. Selain itu, program layanan e-SAMSAT juga belum bersifat *responsiveness*, di mana akses *websites* layanan sering terganggu karena sistem jaringan yang lemah. Di sini pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat, belum terwujud secara maksimal.

Belum adanya jaminan keamanan dalam sistem layanan e-SAMSAT terlihat dari potensi gangguan pada sistem yang begitu besar, sehingga dimungkinkan terjadinya menimbulkan kesalahan, sedangkan kesalahan tersebut memungkinkan timbulnya kerugian bagi wajib pajak. Dalam hal ini tidak ada upaya atau sarana untuk memperbaiki kesalahan secara otomatis, pihak wajib pajak harus mendatangi kantor UPT untuk mengadukan kesalahan tersebut. Sebagai akibat kesalahan yang terjadi, justru pelayanan menjadi lebih rumit dibandingkan dengan sistem manual.

Pelaksanaan sistem e-SAMSAT oleh UPT SAMSAT Medan Utara belum mampu memenuhi kriteria pelayanan prima sebagai indikator tercapainya kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT masih menimbulkan berbagai kendala, khususnya kendala pada sarana dan prasarana pendukung untuk melakukan layanan e-SAMSAT. Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh UPT SAMSAT Medan Utara dalam melaksanakan layanan e-SAMSAT adalah pada sistem jaringan yang belum maksimal. Sistem jaringan (*website*) yang digunakan untuk memberikan layanan kepada publik belum dapat digunakan secara berkesinambungan. Sistem tersebut seringkali mengalami gangguan, sehingga wajib pajak tidak dapat mengaksesnya, dan tidak dapat melakukan pembayaran secara *online* melalui sistem e-SAMSAT.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-SAMSAT kota medan belum mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik. Hal ini dikarenakan pengelolaan sistem e-SAMSAT belum dilakukan secara baik, akibatnya seringkali terjadi gangguan kepada sistem e-SAMSAT. Sehingga wajib pajak mengalami hambatan dan dalam keadaan tertentu sama sekali tidak dapat



melakukan pembayaran secara online melalui sistem e-SAMSAT. Keterbatasan tersebut menyebabkan sistem e-SAMSAT belum mampu untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat, khususnya kepada wajib pajak.

### **C. Hambatan Pelaksanaan E-Samsat Dalam Mewujudkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik**

Beberapa kendala dalam optimalisasi pelaksanaan e-SAMSAT diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Masih minimnya sosialisasi informasi persyaratan dan penggunaan e-SAMSAT di Kota Medan.

Informasi mengenai e-SAMSAT, masih belum disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat. Pada awal *launching*, layanan e-SAMSAT memang sudah disosialisasikan kepada masyarakat, tetapi sosialisasi tersebut belum maksimal. Akibatnya masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui secara rinci mengenai persyaratan dan penggunaan e-SAMSAT. Hal ini diakui oleh Cecep Pebrianto, selaku Kepala UPT Medan Utara, yang mengatakan bahwa sosialisasi mengenai e-SAMSAT memang belum secara maksimal diberikan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan wajib pajak lebih mudah menerima dan memahami informasi tentang manfaat pelayanan mobil SAMSAT Keliling dan Gerai SAMSAT daripada e-SAMSAT. Sedangkan mengenai informasi e-SAMSAT lebih banyak disosialisasikan melalui *website* resmi<sup>16</sup>.

2. Terbatasnya jumlah SDM Untuk Tenaga Operator.

Pelaksanaan operasional layanan e-SAMSAT membutuhkan tenaga ahli yang mumpuni dalam mengoperasikan sistem operasional *website* resmi e-SAMSAT. Oleh karena itu petugas operator yang memahami sistem operasi. Dalam pelaksanaan e-SAMSAT. UPT Medan Utara masih kekurangan tenaga ahli yang mampu mengoperasikan sistem layanan e-SAMSAT secara baik dan profesional. Sebagai akibatnya, sistem layanan e-SAMSAT melalui *website* belum berjalan secara baik dan maksimal, karena masih sulit untuk diakses oleh wajib pajak.

3. Gangguan Jaringan Internet

Masih sering terjadi gangguan jaringan internet, sehingga e-SAMSAT masih belum bekerja optimal. Hal ini sesuai keterangan yang disampaikan oleh Anwar, salah seorang wajib pajak yang menyatakan bahwa beliau pernah melakukan registrasi pembayaran pajak kendaraan melalui e-SAMSAT, tetapi tidak berhasil. Padahal saudara anwar telah melakukan registrasi sebanyak dua kali melalui sms. Pada saat saya gagal dalam registrasi via sms, kemudian beliau mencoba melakukan registrasi melalui *website*. Ternyata untuk registrasi, membutuhkan waktu yang agak lama, karena saat dimasukkan nomor *chasing* kendaraan, nomor kendaraan, dan lain-lain, proses membaca sangat lambat. Kalau cuma liat status nama pemilik kendaraan saja, masih lumayan cepat loadingnya. Tapi pada tahap registrasi, setelah dicoba beberapa kali prosesnya sangat lambat”.

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Cecep Pebrianto, Kepala UPT Medan Utara, pada tanggal 2 Juni 2020.



Berdasarkan keterangan yang disampaikan Cecep Pebrianto, selaku Kepala UPT Medan Utara, lambatnya proses registrasi tersebut dikarenakan gangguan jaringan internet. Jaringan internet e-SAMSAT memang sering mengalami gangguan. Hal tersebut dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mengakses jaringan *website* tersebut, sebab *website* tersebut dapat diakses oleh wajib pajak. Terlebih lagi pada saat jam kerja, proses loading akan lebih lama lagi, jika dibandingkan akses diluar jam kerja seperti di malam hari”.

4. Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan e-SAMSAT hal ini

Sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan e-SAMSAT masih banyak kurang dan perlu penambahan. Sarana dan prasana pendukung yang paling utama dalam layanan e-SAMSAT adalah sistem operasional (*website*) dari e-SAMSAT. Website resmi dari e-SAMSAT masih belum stabil, terkadang bias diakses dan pada waktu yang lain tidak dapat diakses oleh wajib pajak. Hal ini tentunya dapat diatasi dengan membangun sistem operasional websiter yang handal, yang tentunya harus didukung oleh perangkat komputer yang baik dan sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan, baik itu spesifikasi *hardware* maupun *software*-nya.

## VI. KESIMPULAN

1. Sistem pelayanan elektronik melalui e-SAMSAT, mengacu Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *Egovernment*, yang kemudian diperkuat dengan terbitnya Undang-Undang ITE. Penyelenggaraan e-SAMSAT lebih lanjut diatur dalam PP No. 82/2012. Pelayanan sistem elektronik oleh pemerintah, diatur lebih lanjut dalam Perpres No. 95/2018. Kebijakan e-SAMSAT pada pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Medan, diatur dalam Perpres No.5/2015, yang menentukan bahwa Pengembangan e-SAMSAT kemudian diatur dan disebutkan dalam Pasal 22 huruf f dan huruf g Perpres No.5/2015, yang menentukan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu e-SAMSAT, dan pengembangan SAMSAT lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.
2. E-SAMSAT belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan melalui program e-SAMSAT masih belum memenuhi prinsip-prinsip dan kriteria kualitas pelayanan publik. Karena belum terpenuhinya kualitas pelayanan publik, maka e-SAMSAT juga belum mampu untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik.
3. Hambatan pelaksanaan e-SAMSAT dalam mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, adalah belum terpenuhinya standar kualitas pelayanan prima pada pelaksanaan pelayanan e-SAMSAT. Akibatnya, dalam pelaksanaan e-SAMSAT juga tidak dapat terpenuhi prinsip-prinsip atau asas-asas umum pemerintahan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA



- Adriwati, 2001, *Bunga Rampai Wacana Administrasi Publik: Menguang Peluang dan Tantangan Administrasi Publik*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*, Yogyakarta : UGM Press.
- Chairil Anwar Pohan, 2017, *Manajemen Perpajakan : Strategi Perencanaan Pajak dan Bisnis Edisi Revisi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Harbani Pasalong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ismail. 2010. *Menuju Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Averroes Press.
- Miftah Thoha, 2008, *Birokrasi Pemerintahan Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana Prenada Madia Group.
- Richardus Eko Indrajit, 2002, *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Yogyakarta : Andi Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan : Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. Bandung : Refika Aditama.
- Undang-Undang Negara Republik Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Negara Republik Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Undang-Undang Negara Republik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Negara Republik Nomor 30 tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang kemudian dilakukan perubahan dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *EGovernment*.
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara;
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 2019 Tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara;



Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pedoman Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

- Ichsan, Reza Nurul, Eddi Surianta, and Lukman Nasution. "PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI LINGKUNGAN AJUDAN JENDERAL DAERAH MILITER (AJENDAM)-I BUKITBARISAN MEDAN." *Jurnal Darma Agung* 28.2 (2020): 187-210.
- Gaol, J.L., Ichsan, R.N., Hutabarat, L., *The effect of working atmosphere and discipline toward employee work productivity in pt. Duta margalestarindo medan*, Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems (2020), Pages:554-564. <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4882>
- Nasution, L., Ichsan, R.N., Dewi, M.A., Surya, B.P., Sumastuti, E. *Emerging Supply and Demand as a Mix of Social, Economic, and Psychological Factors*, **Journal of critical reviews** JCR.2020; 7 (17) : 421-424. <http://www.jcreview.com/?mno=19953>
- NASUTION, Lukman; ICHSAN, Reza Nurul. SOSIALISASI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS MAHASISWA DAN ALUMNI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SIMALUNGUN. **PKM Maju UDA**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 31-36, sep. 2020. Available at: <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/pkmmajuuda/article/view/702>
- Ichsan, R. N. (2020). PENGARUH PELATIHAN TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG PADANG BULAN MEDAN. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(1), 71-77.
- Ichsan, R. N. (2020). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 128-136.
- NASUTION, Lukman; ICHSAN, Reza Nurul. SOSIALISASI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS MAHASISWA DAN ALUMNI FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SIMALUNGUN. **PKM Maju UDA**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 31-36, sep. 2020. ISSN 2745-6072. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/pkmmajuuda/article/view/702>
- Lukman Nasution, Reza Nurul Ichsan. (2020). GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH TERHADAP KINERJA GURU . *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 5(2), 78-86.
- Nurul Ichsan, R. (2020). PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 128-136
- Ichsan, R. N., & SE, M. (2019). *Studi kelayakan bisnis = Business feasibility study*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2020). ANALISIS PENGARUH NPL, CAR, BOPO DAN IRR TERHADAP PERTUMBUHAN KINERJA KEUANGAN



- BANK YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2011-2015. *Moneter: Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 8(1), 51-59.
- Nasution, L., & Ichsan, R. N. (2020). Pengaruh Keselamatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan II Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 452-458.
- Ichsan, R. N., & Nasution, L. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi dan Promosi Jabatan terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen Kantor Cabang Utama Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 459-466.
- Ichsan, R. N., Suparmin, S., & Nasution, L. (2020). THE EFFECT PROMOTION OF HALAL TOURISM ON INTERESTS TOURISM TO INCREASE INCOME ORIGINAL AREA IN MEDAN CITY. *INTERNATIONAL JOURNAL ECONOMIC AND BUSINESS APPLIED*, 1(2), 179-186. Retrieved from <https://ijebe.makarioz.org/index.php/ijebe/article/view/52>
- Reza Nurul Ichsan, Khaeruman, Sonny Santosa, Yuni Shara and Fahrina Yustiasari Liriwati 2020. INVESTIGATION OF STRATEGIC HUMAN RESOURCE MANAGEMENT PRACTICES IN BUSINESS AFTER COVID-19 DISRUPTION. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*. 17, 7 (Nov. 2020), 13098-13110. <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/5059>
- Reza Nurul Ichsan, Lilis Suriani Gultom, Ahmad Karim, Lukman Nasution, & Muhammad Syahbudi. (2020). THE CORRELATION AND SIGNIFICANT EFFECT ON THE PRODUCT QUALITY PERCEPTION, TRUST AND CUSTOMERS' VALUE TOWARDS THE IMAGE OF SYARIAH BANKING IN MEDAN. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology*, 17(7), 13495-13504. Retrieved from <https://archives.palarch.nl/index.php/jae/article/view/5266>
- SIREGAR, Gomgom TP; SILABAN, Rudolf. PENANGANAN PELAKU TINDAK PIDANA ILLEGAL LOGING DI WILAYAH HUKUM KEPOLISIAN RESOR LABUHANBATU. **Jurnal Darma Agung**, [S.l.], v. 28, n. 2, p. 345-357, aug. 2020. ISSN 2654-3915. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/673>
- SIREGAR, Gomgom TP; SIHOMBING, Irma Cesilia Syarifah. TINJAUAN YURIDIS TINDAK KEKERASAN ORANG TUA TERHADAP ANAK. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 75-88, nov. 2020. ISSN 2684-7973. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/758>
- SIREGAR, Gomgom T.P; LUBIS, Muhammad Ansori. SOSIALISASI PENERAPAN TINDAK PIDANA INFORMASI TEKNOLOGI ELEKTRONIK (ITE) BAGI MAHASISWA DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS DARMA AGUNG. **PKM Maju UDA**, [S.l.], v. 1, n. 1, p. 1-7, sep. 2020. ISSN 2745-6072.



<http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/pkmmajuuda/article/view/UNDUH%20DISINI%20%28Bahasa%20Indonesia%29>

SIREGAR, Gomgom T. P; SILABAN, Rudolf; GUSTIRANDA, Peri. KEBANGKITAN HAK-HAK SIPIL PENGHAYAT KEPERCAYAAN PARMALIM PASCA PASAL 61 AYAT (1) PUTUSAN MAHKAMAH KONSTITUSI NOMOR 97/PUU-XIV/2016 DI KOTA MEDAN. **JURNAL RECTUM: Tinjauan Yuridis Penanganan Tindak Pidana**, [S.l.], v. 2, n. 2, p. 75-84, July 2020. ISSN 2684-7973. Available at:

<http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalrectum/article/view/642>

Muhammad Ansori Lubis SyawalAmry Siregar, Gomgom T.P Siregar, Journal of Advanced Research in Dynamical and Control System, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4888>

Muhammad Ansori Lubis Muhammad Yasid, Gomgom T.P Siregar, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4887>

Syawal Army Siregar Maurice Rogers, Gomgom T.P Siregar, Existence Of Pancasila As A Stats fundamental Norm Of The Nation And State Of Indonesia In Facing Economic Globalization Challenges, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4886>

Rudolf Silaban Muhammad Ansori Lubis, Gomgom T.P Siregar, Restorative Justice As A Protection Model For Juveniles Againts The Law, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4885>

Lamminar Hutabarat Sarman Sinaga, Gomgom T.P Siregar, The Model Of Business Dispute Resolution On Electronic Transactions In Indonesia, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4884>

gomgom tp siregar, Law protection of mobile phone fraud victims, <https://www.psychosocial.com/article/PR201646/13855/>

Siregar, G. (2019). Penyelesaian Peselisihan Perjanjian Kerja Sama antara Asosiasi Bongkar Muat dengan Koperasi Tenaga Bongkar Muat Upaya Karya. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(2), 370-381.

gomgom tp siregar, Effectiveness of Criminal Application or Fine for Applicants of Violation Information and Electronic Transaction, <http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/theijhss/article/view/146674/0>

Siregar, G. T. (2019). *Rekonstruksi Kebijakan Kriminal Terhadap Penghinaan Dan/Atau Pencemaran Nama Baik Melalui Media Sosial Sebagai Sarana Informasi Elektronik Yang Berbasis Nilai Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).

Gaol, J. L., & Sinaga, S. (2020). SOSIALISASI DISIPLIN KERJA DAN SIKAP INOVATIF DENGAN KINERJA GURU SMA NEGERI 14 MEDAN. *PKM Maju UDA*, 1(1), 25-30.

Sinaga, S., & Gaol, J. L. (2020). SOSIALISASI KESELAMATAN KERJA DI PT. PLN (Persero) UNIT INDUK PEMBANGUNAN II MEDAN. *PKM Maju UDA*, 1(1), 42-45.



- Sinaga, S. (2020). PERANAN BALAS JASA DAN INSENTIF TERHADAP MOTIVASI KERJA PADA PT. SONY GEMERLANG MEDAN. *Jurnal Darma Agung*, 28(1), 132-144.
- Sinaga, S. (2019). *Rekonstruksi Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Berbasis Nilai Keadilan* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Irsian, R., Sinaga, S., & Hutabarat, L. (2019, September). THE INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY AND MOTIVATION ON THE COMPETENCIES OF HUMAN RESOURCES IN ECONOMIC FACULTY STUDENTS IN MEDAN. In *PROCEEDING OF MEDAN INTERNATIONAL CONFERENCE ECONOMICS AND BUSINESS APPLIED* (Vol. 1, No. 1, pp. 52-52).
- Sarman Sinaga, Gomgom T.P Siregar, Lamminar Hutabarat. (2020), The Model Of Business Dispute Resolution On Electronic Transactions In Indonesia, *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, Volume 12 | Issue 6, Pages: 573-580, <https://www.jardcs.org/abstract.php?id=4884>
- Sinaga, S. (2020). PENGARUH MOTIVASI DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. TRIKARYA CEMERLANG MEDAN . *Jurnal Ilmiah METADATA*, 2(2), 159-169.
- ANOM, Siti; SINAGA, Sarman. PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEPADUAN TIM TERHADAP KEEFEKTIFAN TIM KERJA PPPPTK MEDAN. **JURNAL PROINTEGRITA**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 219-229, june 2020. ISSN 2655-8971. <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnalprointegrita/article/view/584>