

# ANALISIS E-SAMSAT UNTUK PENDATAAN KENDERAAN MENUNGGAK PAJAK DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Andre Aulia, Sumi Khairani, Dharmawati

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Harapan Medan

Jl. H. M. Joni No.70C Medan

andreaulia1240@gmail.com, sumibintisyaifullah@gmail.com, dharmawati66@yahoo.com

**Abstract** - E-Samsat application is a program to improve the quality and simplify of the service system by using electronic devices. The vehicle tax arrears is accessed by using e-Samsat application which can only be accessed by the administration. The payment of vehicle tax arrears is done manually. To find out the community's satisfaction with the performance of Samsat Medan Selatan officers, questionnaires were given to be filled out by the community and returned directly to officers. To analyze the data, the Importance Performance Analysis method is used. First attribute determination of the attribute is found 96% *intend to reuse* attribute and the service quality performance is in the very good category, second consumer satisfactions with are quadrant A (main priority) is an indicator of *efficiency*, quadrant B (maintain achievement) is an indicator of *trust* and *citizen support*, quadrant C (low priority) is an indicator of efficiency, trust and citizen support and quadrant D (less important) is an indicator of intend to reuse and the last the efficiency indicator must be improved.

**Keywords** - Analysis, E-Samsat, Tax Arrears, *Importance Performance Analysis*

**Abstrak** - Aplikasi e-Samsat merupakan sautu program untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan dan mempermudah sistem pelayanan dengan menggunakan alat elektronik. Pendataan kendaraan yang menunggak pajak kendaraan bermotor diakses dalam aplikasi e-Samsat yang hanya dapat diakses oleh admin Samsat. Sehingga pembayaran pajak tunggakan pajak kendaraan dilakukan dengan manual. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas Samsat Medan selatan diberikan kuesioner yang harus diisi oleh masyarakat dan dikembalikan langsung kepada petugas Samsat. Untuk menganalisa data digunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pertama Pertama penentuan atribut berdasarkan perhitungan tingkat kesesuaian antara persepsi dan tingkat harapan terdapat pada atribut *intend to reuse* yaitu sebesar 96%. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik, kedua tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan e-Samsat Medan Selatan yaitu kuadran A (prioritas Utama) adalah indikator *efficiency*, kuadran B (pertahanan prestasi) adalah indikator *trust* dan *citizen support*, kuadran C (prioritas rendah) adalah indikator *efficiency*, *trust* dan *citizen support* dan kuadran D (kurang penting) adalah indikator *intend to reuse* dan ketiga atribut yang harus ditingkatkan adalah indikator *efficiency*.

**Kata Kunci** - Analisis, E-Samsat, Pajak, *Importance Performance Analysis*.

## I. PENDAHULUAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Medan merupakan salah satu instansi Pemerintah Kota Medan yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi pemerintah saat ini berupaya meningkatkan kualitas layanan publiknya, salah satunya dengan menghadirkan layanan samsat elektronik atau e-Samsat. E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di 11 Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain) [1].

Program e-Samsat memberikan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor karena apabila wajib pajak yang akan membayar pajak PKB diberikan kualitas pelayanan yang baik, mudah, nyaman, dan aman dalam membayar pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak akan patuh terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor [2].

Pelayanan e-Samsat ditemukan berbagai hambatan, sehingga pelayanan e-Samsat bisa dikatakan belum maksimal mencapai tujuan awal pengembangan aplikasi e-Samsat itu sendiri. Namun pada kenyataannya penerapan e-Samsat tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak jalan, dan memudahkan proses pengelolaan pembayaran pajak jalan. Artinya, implementasi e-Samsat masih memiliki banyak kendala. Terdapat berbagai metode atau model yang dapat

digunakan untuk mengukur kualitas dari layanan e-Samsat. Dalam penelitian ini metode yang akan digunakan adalah metode *Importance Performance Analysis*, karena dengan analisa ini dapat menghasilkan analisis kesenjangan (*gap*), dari hasil analisis ini bisa diketahui tingkat kualitas *website* yang dirasakan dan harapan yang diinginkan oleh *user* [4].

Metode *Importance Performance Analysis* merupakan metode sederhana yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan/*user* terhadap pemanfaatan atau penggunaan produk, jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap masyarakat sebagai pelanggan (*user*). Metode *Importance Performance Analysis* memiliki fungsi utama yaitu memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor yang pelayanan yang menurut user sangat mempengaruhi kualitas *website*, dan menentukan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan [5].

Menurut Martilla & James, dalam teknik *Importance Performance Analysis*, responden diminta untuk menilai tingkat harapan dan tingkat kinerja (*perceived performance*) pada masing-masing atribut [6]. Perbandingan antara tingkat harapan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) akan menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk atau jasa yang ditawarkan.



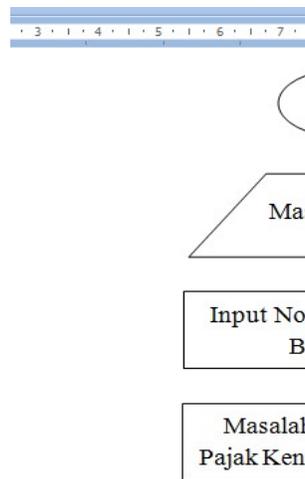
Penelitian sejenis dengan metode *Importance Performance Analysis* dan metode TAM dengan hasil penelitian mengungkapkan bahwa masyarakat setuju menggunakan e-Samsat sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penggunaan e-Samsat sangat membantu masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan. Masyarakat sepakat untuk menggunakan aplikasi e-Samsat untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Banjarmasin dan aplikasi ini ternyata sangat efektif digunakan [7]. Selain itu, teknik *Importance Performance Analysis* ini sudah pernah digunakan untuk mengevaluasi layanan *e-Government* Jepang dengan hasil penelitian menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* merupakan alat strategis yang dapat dengan cepat memungkinkan perencana *e-Government* untuk memahami kebutuhan, keinginan

dan kepuasan pelanggan daripada mengandalkan indikator kinerja saja [8]. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa aplikasi e-samsat khusus ditujukan untuk mendata tunggakan pajak kendaraan di Samsat Medan Selatan.

II. METODE PENELITIAN

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan metode sederhana yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan/*user* terhadap pemanfaatan atau penggunaan produk, jasa, informasi yang diberikan instansi/perusahaan terhadap masyarakat sebagai pelanggan (*user*).

*Flowchart* metode *Importance Performance Analysis* menggambarkan bagaimana sistem melakukan proses perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dimulai dengan membuat memasukkan nomor plat kendaraan bermotor, kemudian dilanjutkan dengan menginputkan nomor polisi, melakukan normalisasi matriks dan yang terakhir menentukan perbandingan.



Gambar 2. *Flow Chart* Aplikasi e-Samsat Menunggak Pajak Kendaraan

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik pengambilan sampel harus dilakukan dengan tepat dan dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut [9]. Penentuan jumlah sampel penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode pendekatan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

dimana:  
 n = Jumlah Sampel  
 N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir sebesar 10%  
Maka hitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1000}{1=1000 (0.1)x^2}$$

$$n = 11$$

Dari hitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 10.000 orang populasi maka sampel pada penelitian ini menggunakan 11 orang responden yaitu pelanggan Samsat Medan Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan Samsat Medan Selatan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Implementasi Aplikasi

Secara umum kegiatan pada UPT Samsat Medan Selatan merupakan bagian dari website BPPRD (Badan Pengelola Pajak Retribusi Daerah) Sumatera Utara seperti pada gambar dibawah ini.



Gambar 3. Aplikasi BPPRD Sumatera Utara

Dalam kegiatan perpajakan kendaraan bermotor menggunakan *website* aplikasi *e-Samsat* untuk mengakses serta menginput segala aktifitas yang berhubungan dengan pengelolaan pajak. Adapun tampilan *website* aplikasi *e-Samsat* dapat dilihat dari gambar dibawah ini.



Gambar 4. Sistem Pengelolaan Aplikasi *e-Samsat*

Aplikasi *e-Samsat* ini dirancang untuk mempermudah pengguna kendaraan untuk menunaikan kewajiban bayar pajak di bawah ini alternatif yang bisa anda gunakan untuk mengecek pajak kendaraan yang bisa dilakukan dimana saja dan

kan saja. Sistem verifikasi pengecekan pajak kendaraan bermotor di UPT. Samsat Medan Selatan dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang dinamakan dengan *Sistem Pengelola Aplikasi*. Aplikasi inilah yang digunakan untuk menginput data-data pemilik kendaraan bermotor untuk mengetahui jumlah pajak kendaraan yang harus dibayar.



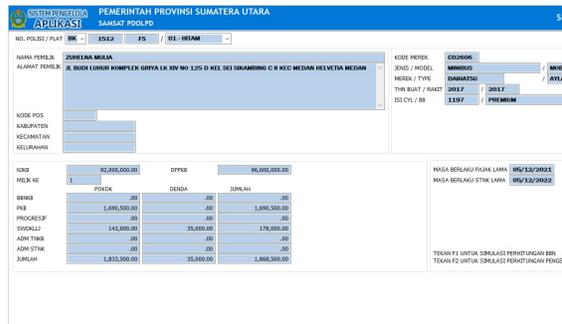
Gambar 5. Tampilan Menu Informasi Pajak Kendaraan Bermotor

Selanjutnya memasukkan kode bayar kendaraan bermotor terdiri dari dua proses yaitu nomor rangka kendaraan bermotor (hanya 5 digit terakhir yang ditulis) dan nomor KTP pemilik kendaraan bermotor seperti terlihat pada gambar diawah ini.



Gambar 6. Tampilan Menu Kode Bayar Kendaraan Bermotor

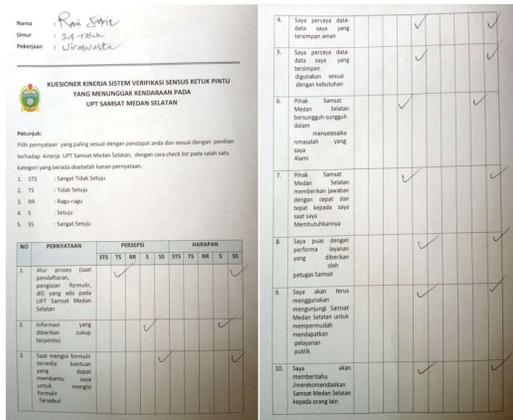
Langkah-langkah selanjutnya memasukkan semua data tentang kendaraan bermotor yang akan membayar tunggakan pajak, maka tampilan akhir adalah tampilan yang sangat lengkap yaitu tentang rincian jenis kendaraan, nomor polisi, nomor rangka, warna kendaraan, KTP pemilik kendaraan serta dengan hasil simulasi perhitungan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang menampilkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor yang akan dibayar, berikut adalah tampilannya.



Gambar 7. Tampilan Simulasi Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor

**B. Hasil Analisis Importance Performance Analysis**

Hasil analisis dilakukan dari data yang didapat dari kuesioner yang diberikan kepada pelanggan yang datang ke Samsat Medan Selatan untuk melakukan pengecekan pembayaran tunggakan pajak kendaraan. Adapun angket yang diberikan seperti gambar dibawah ini.



Gambar 8. Kuesioner Kinerja Samsat Medan Selatan

Analisa data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu dilakukan dengan menggunakan 6 variabel yang terdiri atas 4 variabel operasional yaitu: *efficiency* (efisiensi), *trust* (kepercayaan), *reliability* (keandalan), *citizen support* (dukungan masyarakat) dan 2 variabel untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna yaitu: *user satisfaction* serta: *intent to reuse*, berikut atribut-atribut kuesioner yang digunakan. Variabel-variabel ini dipakai juga pada penelitian Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi Covid-19 di DKI Jakarta [10].

Tabel 1 Atribut Kuesioner

Dimensi Kualitas	Atribut Pelayanan Samsat Medan Selatan
<i>Efficiency</i> (efisiensi)	1. Alur proses (saat pendaftaran, pengisian formulir, dll) yang ada pada UPT Samsat Medan Selatan.

	2. Informasi yang diberikan cukup terperinci 3. Saat mengisi formulir tersedia bantuan yang dapat membantu saya untuk mengisi formulir
<i>Trust</i> (kepercayaan),	4. Saya percaya data-data saya yang tersimpan aman 5. Saya percaya data-data saya yang tersimpan digunakan sesuai dengan kebutuhan
<i>Reliability</i> (keandalan),	6. Pihak Samsat Medan Selatan bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan masalah yang saya alami
<i>Citizen Support</i> (dukungan masyarakat).	7. Pihak Samsat Medan Selatan memberikan jawaban dengan cepat dan tepat kepada saya saat saya membutuhkannya
<i>User Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	8. Saya puas dengan performa layanan yang diberikan oleh petugas Samsat
<i>Intent to Reuse</i> (menggunakan kembali)	9. Saya akan terus menggunakan mengunjungi Samsat Medan Selatan untuk mempermudah mendapatkan pelayanan publik 10. Saya akan memberitahu/merekomendasikan Samsat Medan Selatan kepada orang lain

Rekapitulasi data tingkat kepentingan sumbu dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Rekapitulasi Data Tingkat Kepentingan Sumbu X (Persepsi)

Responden	Tanggapan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	2	3	5	5	4	4	4	4	4
2	2	4	4	3	3	4	4	5	5	5
3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
9	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4
Total Skor	33	42	44	46	47	46	46	49	47	48
Rata-rata	3	3,81	4	4,18	4,27	4,18	4,18	4,45	4,27	4,36

Langkah selanjutnya adalah dengan menghitung hasil rekapitulasi data tingkat kepentingan sumbu y

Tabel 3. Rekapitulasi Data sumbu Y (harapan)

Responden	Tanggapan						
	1	2	3	4	5	6	7
1	2	2	3	5	5	4	4
2	2	4	4	3	3	4	4
3	2	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	5	5	5	5
7	2	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	4	4	4
9	4	4	4	5	5	4	4

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan tertinggi responden berada pada atribut ke delapan dengan rata-rata 5 yang menyatakan bahwa responden puas dengan pelayanan Samsat Medan Selatan. Dari data perhitungan sumbu Y dan X dapat diketahui hasil kuesioner kinerja Samsat Medan Selatan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Perhitungan Persentase Kuesioner kinerja Samsat Medan Selatan

Persepsi	Jumlah	Persentase (%)	Harapan	Jumlah	Persentase (%)
STS	1	1	STS	0	0
S	5	4,5	S	2	1,8
RR	8	7,2	RR	2	1,8
S	72	65,5	S	58	52,8
SS	24	21	SS	48	43,46

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa pada kenyataan layanan dalam persepsi dengan nilai tertinggi sebanyak 65,6% responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan Samsat Medan Selatan. Sedangkan pada harapan layanan, sebanyak 52,8% responden yang menyatakan bahwa sangat puas terhadap pelayanan samsat Medan Selatan.

**C. Penentuan atribut prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis**

Hasil analisis yang dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis yaitu menggunakan analisis kuadran yang hasilnya dipetakan ke dalam kartesius dengan sumbu (x) yang menjelaskan tentang persepsi dan sumbu (y) untuk harapan. Selanjutnya, jumlah skor penilaian pelayanan dan jumlah skor harapan pelayanan dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden.  
Xi = Harapan  
Yi = Kenyataan

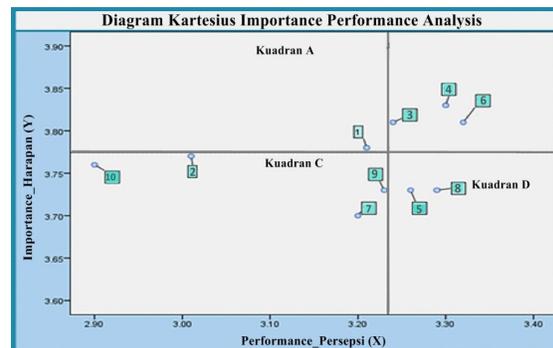
Adapun hasil perhitungan yang dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Importance Performance Analysis

No Atribut	Persepsi (Xi)	Harapan (Yi)	Tingkat Kesesuaian (Tki) (%)
1	33	45	73
2	42	50	84
3	44	48	91
4	46	43	69
5	45	46	95
6	46	52	88
7	46	43	69
8	49	55	89
9	47	48	95
10	48	50	96
	446	482	92

Berdasarkan tabel perhitungan tingkat kesesuaian antara persepsi dan tingkat harapan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terbesar terdapat pada atribut *intend to reuse* yaitu sebesar 96%. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik.

Selanjutnya hasil perhitungan analisa hasil analisis dengan metode Importance Performance Analysis disajikan dalam diagram kartesius kuadran yang diperoleh dari pengolahan data hasil penyebaran kuesioner terhadap pelanggan Samsat Medan Selatan khususnya yang akan membayar tunggakan pajak kendaraan, berikut diagram kartesius.



Gambar 9. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

**D. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan e-Samsat Medan Selatan dengan metode Importance Performance Analysis**

Pengklasifikasian atribut-atribut layanan berdasarkan kepuasan pengguna dilihat dari hasil nilai persepsi dan harapan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* atau analisis kuadran terhadap atribut-atribut yang perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut:

### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Terdapat 1 indikator yang termasuk dalam kuadran A atau yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu: dimana 1 indikator berasal dari dimensi *efficiency* dalam struktur atau alur proses jelas dan mudah diikuti. Indikator pada kuadran A merupakan atribut-atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan atau peningkatan kualitas layanan karena pada kuadran A terdapat faktor penting atau faktor yang diharapkan pengguna tetapi kinerja layanan petugas Samsat Medan Selatan masih belum maksimal sehingga dirasa belum memuaskan pengguna. Oleh sebab itu, pihak Samsat Medan Selatan perlu mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja yang sudah ada.

Kondisi saat ini yang terjadi dilapangan adalah telah adanya upaya yang dilakukan oleh pihak Samsat dalam melakukan perbaikan kualitas layanan terhadap masyarakat dengan merencanakan pembentukan tim khusus yaitu: pengelola atau pengembang dan meningkatkan aksesibilitas dan penyegaran alur tampilan proses registrasi sehingga dapat memberikan kemudahan pengguna dan dapat menyediakan informasi terbaru dengan tepat dan terperinci.

### 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Terdapat 3 indikator yang perlu dipertahankan yang terletak pada kuadran B dimana 1 indikator berasal dari *trust* yaitu: kepercayaan terhadap petugas Samsat Medan Selatan dan sisanya 1 indikator berasal dari *citizen support* yaitu: pengelola tanggap terhadap masalah pengguna petugas memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan masyarakat, petugas memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna, dan petugas memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan.

Indikator-indikator yang terletak pada kuadran B merupakan faktor-faktor yang menjadi kepuasan tertinggi masyarakat agar dipertahankan kualitasnya, karena pada kuadran B sudah dianggap memenuhi harapan. Dengan kata lain indikator-indikator ini dinilai sesuai atau melebihi harapan/kepentingan dari penggunaannya, sehingga pihak Samsat Medan Selatan perlu memastikan bahwa kinerja yang dikelola dapat terus dipertahankan prestasinya atas pencapaian yang telah dilakukan.

### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Terdapat 2 faktor yang menjadi prioritas rendah perbaikan dipertahankan dimana 1 indikator berasal dari dimensi *efficiency* yaitu: informasi yang diberikan pada aplikasi cukup terperinci, serta 1 indikator berasal dari dimensi *citizen support* yaitu: pengelola memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna, lalu 1 indikator berasal dari dimensi *trust* yaitu: kepuasan pengguna terhadap performa petugas Samsat Medan Selatan. Indikator-indikator yang terletak pada kuadran C ini merupakan faktor-faktor dengan prioritas rendah, karena pada kuadran C kinerja dirasa rendah oleh masyarakat namun saran atau kepentingannya juga tidak dianggap penting oleh masyarakat. Sehingga indikator ini tidak menjadi prioritas utama pihak Samsat Medan Selatan dalam memberikan perhatian dan mengadakan perbaikan.

### 4. Kuadran D (Kurang Penting)

Terdapat 2 faktor yang dianggap tidak begitu penting terletak pada kuadran D dimana 1 indikator berasal dari dimensi *Intent to Reuse* yaitu: keberlanjutan datang ke Samsat Medan Selatan untuk segala kepentingan yang berhubungan dengan pajak kendearaan bermotor.

Indikator-indikator yang terletak pada kuadran D ini merupakan faktor yang dianggap kurang penting atau dalam kondisi yang berlebihan, yaitu: kinerja dari petugas Samsat Medan Selatan sudah dianggap sangat baik, namun kepentingannya dinilai rendah oleh masyarakat sehingga sering diabaikan. Oleh karena itu, fokus pada kuadran ini, petugas Samsat Medan Selatan harus mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk menangani indikator yang berada di kuadran A.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa terhadap aplikasi e-Samsat khususnya pada aplikasi menunggak pajak kendearaan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* maka penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Penentuan atribut prioritas perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* menunjukkan bahwa perhitungan tingkat kesesuaian antara persepsi dan tingkat harapan diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian yang memiliki nilai terbesar terdapat pada atribut *intend to reuse* yaitu sebesar 96%. Secara keseluruhan kinerja kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan e-Samsat Medan Selatan dilihat dari hasil nilai persepsi dan harapan dengan menggunakan metode *Importance Performance*

- Analysis* atau analisis kuadran terhadap atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kuadran A (prioritas Utama) adalah indikator *efficiency*, kuadran B (pertahankan prestasi) adalah indikator *trust* dan *citizen support*, kuadran C (prioritas rendah) adalah indikator *efficiency*, *trust* dan *citizen support* dan yang terakhir adalah kuadran D (kurang penting) adalah indikator *intend to reuse*.
3. Berdasarkan hasil analisa menggunakan metode *Importance Performance Analysis* terdapat atribut yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya yang dilakukan oleh Samsat Medan Selatan adalah indikator *efficiency*.
- [8] Lambung Mangkrut, vol. 07, no. 1, pp. 57 – 62, April 2022.
- [8] Wong, M., Nishimoto, H., & Philip, G, “The Use of Importance- Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan’s E-government Services”, *JTAER: Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, vol. 6, pp. 17-30, Agustus 2011.
- [9] Riyanto, S., & Hatmawan, A. A, “Metode Riset Penelitian Kuantitatif”, Sleman: Deepublish, 2020.
- [10] Sherissa, L, Anza, F. A, “Analisis E-Service Quality Pada Aplikasi Pedulilindungi Selama Masa Pandemi COVID-19 di DKI Jakarta”, *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 7, no. 2, pp. 26-36, April 2022.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N, “Implementasi Electronic Samsat Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor”, *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, vol. 11, no. 1, pp. 85–94, Juni 2019.
- [2] Wardani, DK., Juliansya, J, “Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta)”, *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, vol.15, no. 2, pp, Oktober 2018.
- [3] Niken Maylia, “Penerapan E-Government Melalui E-Samsat Dalam Pelayanan Publik di Daerah Medan Utara”, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik”, Jurusan Ilmu Administrasi Publik., Universitas Andalas, Padang, Agustus 2021.
- [4] Ariska, O. D., Kusyanti, A., & Bachtiar, F. A, “Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA (Importance Performance Analysis)”, *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 8, pp. 2595–2603, 2018.
- [5] Dafid, D, “Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik” *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, vol. 9, no. 2, pp. 71–76, 2018.
- [6] Tjiptono, F., & Chandra, G, “Service, quality & satisfaction. 4th edition”, Yogyakarta: Andi, 2016.
- [7] Zulkarnain, A, F, Eka S. W., and Triana, “Evaluation of Mobile-Based E-Samsat System Services In Banjarmasin City With Method Technology Acceptance Model And Importance Performance Analysis” *JTIULM: Jurnal Teknologi Informasi Universitas*