

**EFEKTIVITAS LAYANAN ANJUNGAN TRANSAKSI MESIN (ATM) SAMSAT JAWA TIMUR
DI DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR**

Mifta Husna Zsazsaning Ayu

12040674250 (S1 Ilmu Administrasi Publik, FISH, Universitas Negeri Surabaya)
miftasasayu95@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP, M.AP

19830119200812202 (Ilmu Administrasi Publik, FISH, UNESA) evanida@yahoo.com

Abstrak

ATM Samsat Jatim merupakan inovasi terbaru yang diselenggarakan pada tahun 2013 hingga sekarang, ATM Samsat ini adalah mesin pelayanan yang memanfaatkan media Smart Card yang digunakan Wajib Pajak Jawa Timur untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan yang bekerja sama dengan perbankan secara online dan terintegrasi. Kartu (Smart Card) NPWPD-KB (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah-Kendaraan Bermotor) adalah kartu yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat kepada Wajib Pajak guna mempercepat proses dan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta pengesahan STNK 1 tahunan secara aman, online, dan terintegrasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan fokus penelitian terhadap efektivitas ATM Samsat di Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur. Penelitian ini menggunakan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik pengumpulan data melalui angket/kuisisioner, observasi langsung, dan dokumentasi. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diketahui bahwa efektivitas ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memiliki nilai presentase variabel efektivitas adalah sebesar 72,2 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 65 % - 82% dengan kategori **efektif**.

Kata kunci : ATM Samsat Jatim, Efektivitas, Wajib Pajak

Abstract

**SERVICE EFFECTIVENESS of TRANSACTION MACHINE (ATM) SAMSAT EAST JAVA IN EAST
JAVA PROVINCE DEPARTMENT OF REVENUE**

ATM SAMSAT Java is the latest innovation that was held in 2013 to the present, ATM SAMSAT are engine service using the media Smart Card used taxpayer East Java to perform payment transactions Motor Vehicle Tax (PKB), Contribution Obligation Fund Accidents Road Traffic (SWDKLLJ), and Validation Vehicle registration number (vehicle registration) annual cooperate with banking online and integrated. Card (Smart Card) NPWPD-KB (Taxpayer Identification Number Region-Vehicle) is a card given by call centers to the taxpayer to expedite

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

processing and payment services of motor vehicle tax, Donation Mandatory Dana Accident Road Traffic and validation of vehicle registration 1 The annual securely, online and integrated.

This research uses descriptive study using quantitative approach. Revenue Department research sites in East Java province with a focus on the effectiveness of ATM SAMSAT in call centers Manyar East Surabaya. This study uses Kemenpan No. 63 of 2003 on Public Service Standards. The data source consists of primary data and secondary data collected by the data collection through questionnaires / questionnaire, direct observation, and documentation. Activities in the analysis of data consists of data collection, data presentation, and verification.

The results showed that it is known that the effectiveness of ATM SAMSAT Revenue Service jatim in East Java Province has the value of a variable percentage of effectiveness is equal to 72,2%. It is included in the class interval 65% - 82% in the category **effectively**.

Keywords: ATM SAMSAT Jatim, Effectiveness, of Taxpayer

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, Pemerintah sebagai pemberi pelayanan semakin mengembangkan sistem pelayanan publik maupun programnya. Prasajo mengungkapkan bahwa keberadaan negara hanya bisa dirasakan oleh rakyat jika pelayanan publiknya baik, sehingga tugas pemerintah adalah menciptakan inovasi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Kemen PAN dan RB Republik Indonesia, 2014). Oleh karena itu, perkembangan dalam pelayanan publik memang sangat diperlukan dan harus mengikuti tuntutan masyarakat yang mengalami proses yang berbelit-belit dalam pelayanan serta mengikuti perkembangan jaman, perkembangan tersebut dapat berupa inovasi terbaru atau reformasi birokrasi.

Salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Jawa Timur yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan adalah Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memiliki tugas dalam menggali dana dari sektor pajak untuk mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur, serta memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan pada Wajib Pajak. Untuk memudahkan pelaksanaan tugas tersebut, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sebelumnya telah melakukan berbagai terobosan, dan melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) demi meraih dua tugas utama tersebut dengan memiliki inovasi unggulan seperti Samsat Corner, Samsat Keliling dan sebagainya. Akan tetapi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur masih ingin membuat kemudahan dalam melakukan pelayanan bagi masyarakat melalui beragam inovasi.

Pada tanggal 11 November 2013 Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mengajukan proposal sinovik untuk mengikuti kompetisi inovasi yang telah dijelaskan dalam PermenPAN Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik tersebut. Hal ini di dukung juga oleh terbitnya Surat Edaran KemenPAN & RB No. 9/2014 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementerian/Lembaga Dan Pemerintah Daerah. Inovasi layanan yang diajukan tersebut bernama Anjungan Transaksi Mesin Satuan Administrasi Manunggal Saru Atap Jawa Timur atau yang biasa disebut dengan ATM Samsat Jatim.

ATM Samsat Jatim merupakan mesin pelayanan yang memanfaatkan media *SmartCard* dan digunakan oleh pemilik kendaraan bermotor sebagai wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai wajib pajak kendaraan bermotor untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berbasis layanan *One Stop Service and Self Service*.

ATM Samsat Jatim ini belum tersebar di seluruh Jawa Timur, pada tahun 2014 masih terdapat 2 (dua) tempat yang terdapat ATM Samsat yaitu di kantor bersama Samsat Manyar, dan di pusat perbelanjaan Grand City Mall Surabaya. Sedangkan Kepala Bidang Pajak Pendapatan (Dispenda) Provinsi Jatim Aris Sunarya mengatakan, pada tahap awal layanan ATM Samsat Jatim untuk saat ini telah diberikan di 10 titik yang tersebar di tiga kota, yakni Surabaya, Sidoarjo, dan Gresik.

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Di Surabaya, layanan ATM Samsat Jatim dapat ditemui di Samsat Surabaya Timur atau Samsat Manyar), Samsat Surabaya Selatan, Samsat Surabaya Utara, Kantor Gubernur Jatim Jalan Pahlawan, Kantor Mapolda Jatim Jalan A Yani, Grand City Mall, Pakuwon Trade Center (PTC), dan Royal Plaza. Untuk Sidoarjo, layanan diberikan di kantor Samsat Sidoarjo, sedangkan di Gresik, layanan diberikan di Samsat Gresik. (Tribunnews.com Network).

Namun dalam pelaksanaannya ATM Samsat Jatim masih terdapat berbagai kendala, hal tersebut tertuang dalam penelitian yang dilakukan oleh Ratna Sari (2014) dalam skripsinya yang berjudul “Siklus Pengembangan Inovasi Pada Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jawa Timur (ATM Samsat Jatim) Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur”. Permasalahan tersebut bermula karena masyarakat yang biasanya dalam melakukan pembayaran dilayani oleh petugas kantor bersama samsat beralih menjadi melakukan pembayaran melalui ATM Samsat Jatim yang dilakukan sendiri (*Self Service*). Hal ini menandakan bahwa layanan ATM Samsat Jatim merubah sistem dan budaya yang sebelumnya. Sehingga budaya baru ini harus disosialisasikan terus menerus, dan sesering mungkin dan secara terstruktur kepada masyarakat oleh 3 instansi yang ada di kantor bersama samsat.

Berdasarkan pemaparan mengenai layanan ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur diatas tentu saja menjadi perhatian bagi peneliti dan merupakan sesuatu yang menarik untuk dikaji terkait seberapa besar tingkat efektivitas layanan ATM Samsat Jatim yang diterapkan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Dalam penelitian ini peneliti terfokus hanya pada titik di Surabaya Timur karena pada titik tersebut terdapat kantor bersama samsat yang berdampingan dengan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sehingga pengawasan layanan ATM Samsat lebih tinggi. Sehingga judul penelitian yang diambil adalah “Efektivitas Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jawa Timur (ATM Samsat Jatim) di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur”

METODE

Penelitian dengan judul mengetahui efektivitas layanan anjungan transaksi mesin (ATM) Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Jawa Timur ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi atau tempat penelitian merupakan daerah yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melakukan penelitian. Objek penelitian yang diambil

oleh peneliti adalah Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.

Populasi pada penelitian ini didapatkan dari jumlah wajib pajak pengguna ATM Samsat Jatim. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 2.515 orang. Dari jumlah populasi pasien akan dijadikan sample populasi menggunakan rumus Slovin dengan presentase tingkat kesalahan 10%.

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 10 %.

Sehingga bila dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin diatas, maka:

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

$$n = \frac{2515}{2515 (0,1^2) + 1}$$

$$n = 96,17$$

Jadi diketahui hasil dari perhitingan sampel tersebut, maka sampel yang didapat adalah 96 responden, jumlah ini didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin dengan margin eror mencapai 10%.

KRITERIA INTEPRETASI SKOR

No	Skor	Kriteria Penilaian
1	10%-28%	Sangat Kurang Efektif
2	29%-46%	Kurang Efektif
3	47%-64%	Cukup Efektif
4	65%-82%	Efektif
5	83%-100%	Sangat Efektif

Sumber: Sugiyono, 2013

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden yaitu pengguna ATM Samsat Jatim sebanyak 96 orang sampel. Sebagai sumber utama dalam penelitian ini maka kuesioner harus melalui uji validitas dan uji reliabilitas agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing – masing instrument sebagai alat ukur variabel. Langkah selanjutnya yaitu menganalisis jawaban dari kuesioner setelah data diolah dan dideskripsikan melalui tabel. Deskripsi pada tabel nantinya diterjemahkan dalam kalimat untuk mempermudah pembaca memaahami hasil penelitian.

Hasil Penghitungan Uji Validitas Tiap Instrumen

Item Kuisisioner	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Item 1	0,844	0,286	Valid
Item 2	0,842		Valid
Item 3	0,837		Valid
Item 4	0,817		Valid
Item 5	0,820		Valid
Item 6	0,821		Valid
Item 7	0,820		Valid
Item 8	0,825		Valid
Item 9	0,810		Valid
Item 10	0,811		Valid
Item 11	0,822		Valid
Item 12	0,811		Valid
Item 13	0,815		Valid
Item 14	0,812		Valid

Sumber: data primer diolah, 2016

Penelitian ini pengujian reliabilitas instrument dengan menggunakan program SPSS 22 for Windows dengan hasil sebagai berikut:

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.833	14

Output SPSS tersebut menunjukkan tabel *Reliability Statistics* pada SPSS for Windows versi 22, yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,816 > 0,60 Dapat disimpulkan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi variabel efektivitas adalah reliabel.

Dari hasil temuan di lapangan terdapat beberapa karakteristik tentang responden yang dapat dideskripsikan sebagai berikut :

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	56	72%
2.	Perempuan	38	28%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2016

Karakteristik responden didominasi oleh responden berjenis kelamin laki-laki yakni sebanyak 56 orang, hal tersebut karena pengguna ATM Samsat Jatim merupakan kepala keluarga.

Efektivitas Layanan ATM Samsat Jatim Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Menurut KEPMENPAN No.63 Tahun 2004 tentang standar pelayanan publik, sekuran–kurangnya memenuhi enam indikator, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kometensi petugas pemberi layanan.

Prosedur pelayanan yaitu prosedur atau tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat penerima layanan. Dalam indikator inni terdapat 3 sub indikator yaitu kesesuaian, kepastian dan kejelasan mengenai prosedur pelayanan tersebut. Pada indikator prosedur ini didapatkan hasil sebesar 71,8% yang menunjukkan bahwa prosedur pelayanan ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah efektif.

Pada indikator kedua yakni waktu pelayanan mendapatkan persentase sebesar 70,8% dengan katagori efektif. Hal tersebut sesuai dengan kondisi lapangan yang menunjukkan bahwa waktu pelayanannya yang cukup singkat karena tidak perlu mengantri lama dan panjang apabila menggunakan *SmartCard* ATM Samsat karena hal itu cukup efektif dan efisien bagi wajib pajak yang tidak memiliki waktu lama dalam membayar pajak kendaraan bermotor roda empat. Sehingga dapat dikatakan bahwa efektivitas layanan ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan pelayanan tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Indikator ketiga, yaitu indikator biaya pelayanan mendapatkan persentase sebesar 76,2%

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

dengan katagori efektif. Hal tersebut sesuai dengan kondisi lapangan yang menunjukkan bahwa biaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat melalui ATM Samsat Jatim sudah sangat jelas dan pasti,

Pada indikator produk pelayanan mendapatkan persentase sebesar 69,5% dengan katagori efektif. Pada indikator produk pelayanan, perhitungan persentase menunjukkan angka terkecil walaupun masih tergolong katagori efektif. Hal tersebut sesuai dengan kondisi lapangan yang menunjukkan bahwa produk pelayanannya masih kurang memuaskan masyarakat/wajib pajak pengguna ATM Samsat. Seperti terjadinya kerusakan mesin dan wajib pajak akhirnya harus mengantri untuk membayar pajak secara konvensional.

Pada indikator kelima, sarana dan prasarana mendapatkan persentase sebesar 72,9% dengan katagori efektif. Hal tersebut sesuai dengan kondisi lapangan yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur seperti mesin ATM yang mengikuti perkembangan zaman, mesin tersebut menggunakan teknologi layar sentuh dan terdapat stempel otomatis yang biasanya tertera di atas STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), selain itu wajib pajak yang telah membayar melalui ATM Samsat akan langsung terfoto pada kamera di atas mesin.

Pada indikator keenam, kompetensi petugas pemberi layanan mendapatkan persentase sebesar 73,7% dengan katagori efektif. Hal tersebut menandakan penilaian wajib pajak melalui angket/kuisisioner yang telah disebarkan ketika penggalan data bahwa pelaksana atau petugas yang ada di titik penempatan ATM Samsat yaitu pada kantor bersama Samsat banyak dapat mengarahkan pengguna baru yang belum mengerti cara penggunaan kartu ATM atau penggunaan mesin ATM dengan sangat ramah.

Adapun dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, maka langkah pertama yang dilakukan yaitu menghitung skor total jawaban variabel efektivitas layanan ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan cara menjumlah hasil akhir dari masing – masing indikator sebagai berikut :

Persentase Keseluruhan Jawaban Angket

No	Indikator	Skor Total	Persentase	Katagori
1	Prosedur Pelayanan	345	71,8%	Efektif
2	Waktu Pelayanan	340	70,8%	Efektif
3	Biaya Pelayanan	366	76,2%	Efektif
4	Produk Pelayanan	334	69,5%	Efektif
5	Sarana dan Prasarana	350	72,9%	Efektif
6	Kompetensi Petugas Pemberi layanan	354	73,7%	Efektif

Sumber: data primer diolah, 2016

Jumlah Keseluruhan Variabel Efektivitas ATM Samsat Jatim

No	Sub Variabel	Skor Total
1	Prosedur Pelayanan	1035
2	Waktu Pelayanan	340
3	Biaya Pelayanan	366
4	Produk Pelayanan	1002
5	Sarana dan Prasarana	1050
6	Kompetensi Petugas Pemberi Layanan	1062
Jumlah Keseluruhan		4855

Sumber: Data primer diolah, 2016

Setelah jumlah keseluruhan variabel diketahui yaitu sebesar 4855 maka tahap selanjutnya adalah mengubah skor dalam bentuk presentase. Jumlah skor ideal yang dimaksud adalah jumlah skor tertinggi dikalikan jumlah indikator, kemudian dikalikan lagi dengan jumlah total responden. Adapun dalam perhitungan untuk nilai bagi variabel efektivitas dikeluarkan dengan skor tertinggi yaitu 5, seandainya responden menjawab sangat setuju maka dikalikan jumlah indikator yang ada dalam sub variabel yaitu sebanyak 14 (empat belas) indikator dan jumlah responden sebanyak 96 orang.

Sehingga skor ideal yang dapat diketahui adalah 6720 skor tertinggi x jumlah indikator x responden = skor ideal). Jadi, untuk jumlah keseluruhan variabel efektivitas dikeluarkan persentasenya sebagai berikut:

$$\frac{4855}{6720} \times 100\% = 72,2 \%$$

Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai presentase variabel efektivitas adalah

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

sebesar 72,2 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 65 % - 82% dengan katagori **efektif**.

menggunakan namun dapat digunakan juga oleh kendaraan bermotor roda dua maupun kendaraan angkutan umum.

PENUTUP

SIMPULAN

Berdasarkan teori yang digunakan dalam mengukur efektivitas layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan KEMENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik yang meliputi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan. Pada penelitian Efektivitas Layanan ATM Samsat di Dinas Pendapatan dapat disimpulkan bahwa efektivitas dalam prosedur pelayanan memperoleh presentase sebesar 71,8% dengan kriteria penilaian efektif, efektivitas melalui waktu pelayanan yaitu sebesar 70,8% dengan kriteria penilaian efektif, efektivitas melalui biaya pelayanan memperoleh persentase sebesar 76,2% dengan katagori penilaian efektif, efektivitas melalui produk pelayanan memperoleh persentase sebesar 69,5% dengan katagori penilaian efektif, kemudian efektivitas melalui sarana dan prasarana memperoleh persentase sebesar 72,9% dengan katagori penilaian efektif, sedangkan pada efektivitas melalui kompetensi petugas pemberi layanan memperoleh persentase sebesar 73,7% dengan kriteria penilaian efektif.

Dari pemaparan tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas layanan ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memiliki nilai presentase variabel efektivitas adalah sebesar 72,2 %. Hal tersebut termasuk di dalam kelas interval 65 % - 82% dengan katagori **efektif**.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, terdapat beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yaitu:

1. Perlunya peningkatan dalam hal pemeriksaan mesin ATM secara berkala, dan segera melakukan perbaikan pada hari ketika mengetahui terjadi kerusakan, agar wajib pajak tidak perlu melakukan pembayaran secara konvensional.
2. Peningkatan dalam hal pelayanan, tidak hanya kendaraan roda empat saja yang dapat

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenanda Media.
- Hardiansyah, Dr. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik ; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government in Action*. Yogyakarta: Andi Offset
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi (GP Press Group)
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Rihardini, Mustika. 2012. *Efektivitas Pelaksanaan Program nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan pada Kelompok Simpan Pinjam Perempuan (PNPM MP SPP) Di Kecamatan Ranomeeto Kabupaten KOnawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara pada periode Tahun 2010*. Makassar Universitas Hasanudin.
- Siagian, Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (cet 9). Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Efektivitas Layanan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) Samsat Jawa Timur Di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:
Alfabeta.

Zuriah, N. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori-Aplikasi*. Jakarta: Bumi
Aksara.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang
Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara
No.63 Tahun 2003

Internet

Tribunnews.com Network (diakses pada tanggal
10 Maret 2016)

Surabaya-bisnis.com (diakses pada tanggal 10
Maret 2016)

www.dipendajatim.go.id (diakses pada tanggal 1
Mei 2016)