

**PROGRAM E-SAMSAT DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

**DIANOVITA MUNAWWARAH**

**20031000097**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2024**

## MOTTO

“Tuhan tidak menuntut kita untuk sukses, Tuhan hanya menyuruh kita berjuang tanpa berhenti.”

(Emha Ainun Najib)

Kupersembahkan  
Kepada:  
Ayah, Ibu, Abangku  
Sahabatku  
Almamaterku

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PROGRAM E-SAMSAT DALAM  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI KOTA MALANG

Nama : DIANOVITA MUNAWWARAH

NIM : 20031000097

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal : 7 Februari 2024

Dosen Pembimbing I



Dr. Kridawati Sadhana, MS  
NIK. 267/FS

Dosen Pembimbing II



Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si  
NIK. 786/FS

Menyetujui,



Dekan FISIP Unmer Malang

Dr. Yandawati Fristin, S.Sos., M.AB  
NIK. 775/FS

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Dianovita Munawwarah ini telah Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Februari 2024

Tempat : Ruang 201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Merdeka Malang

### Susunan Tim Penguji


Ketua

  
Dr. Kridawati Sadhana, MS.  
NIK. 267/FS

Sekretaris

  
Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si  
NIK. 786/FS

Anggota

  
Dr. Hj. Sri Hartini Jatmikowati, M.Si  
NIK. 1275/YPTM

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Merdeka Malang

  
  
Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB  
NIK. 775/FS

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dianovita Munawwarah

NPM 20031000097

Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebutkan sumber refrensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar Pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang mengertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan pereundangan-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/ 2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 22 Februari 2024

Yang Menyatakan,



Dianovita Munawwarah

## ABSTRAK

DIANOVITA MUNAWWARAH, NIM 20031000097 mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yaitu Dr. Kridawati Sadhana , MS. Dan Pembimbing II Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si. Dalam skripsi berjudul “Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang” .

Perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat berguna bagi sistem pelayanan publik pada pemerintahan. Adanya pemanfaatan penggunaan aplikasi internet dilingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *Electronic Government (E-Government)*. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menerapkan *E-Samsat* dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat, mengingat adanya keinginan dari masyarakat agar pemerintah dapat menciptakan pelayanan yang efisien dan berkualitas.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan Program *E-Samsat* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat program *E-Samsat* di Kota Malang.

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data melalui Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. kemudian Teknik keabsahan data menggunakan Teknik triangulasi. Analisis dengan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan. Adapun lokasi penelitian berada di Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang

Hasil dari penelitian ini dimana penerapan pelaksanaan pelayanan melalui *E-Samsat* dilakukan sesuai dengan yang diharapkan, Kantor Bersama SAMSAT dalam mendukung adanya kebijakan telah melakukan tugasnya dengan baik. Penerapan kebijakan program *E-Samsat* di Kantor Bersama SAMSAT melakukan sosialisai dan bantuan secara langsung ke masyarakat guna mendukung jalannya kebijakan. Walaupun demikian dalam adanya kebijakan ini masih ditemui beberapa permasalahan yang terjadi dalam penerapannya.

**Kata Kunci : E-Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor, Program Digital**

## **ABSTRACT**

DIANOVITA MUNAWWARAH, NIM 20031000097 Study Program student Public Administration Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang supervised by Supervisor I namely Dr. Kridawati Sadhana, MS. and Supervisor II Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si. In a thesis entitled "E-Samsat Program in Motor Vehicle Tax Payment in Malang City".

The rapid development of technology can be useful for the public service system in government. The use of internet applications in the government environment known as Electronic Government (E-Government). The One-Stop Manunggal Administration System implements E-Samsat in improving motor vehicle tax payment services to the community, considering the desire of the community so that the government can create efficient and quality services.

The purpose of this study is to know, analyze, and describe the E-Samsat Program in Motor Vehicle Tax Payment in Malang City, describe the factors that support and hinder the E-Samsat program in Malang City.

The research method in this study uses descriptive qualitative methods with data collection techniques through interview, observation, and documentation techniques. then Data validity techniques using triangulation techniques. Analysis by reduction, presentation and drawing conclusions. The research location is at the SAMSAT Joint Office in Malang City.

The results of this study where the implementation of services through E-Samsat was carried out as expected, the SAMSAT Joint Office in supporting the policy has done its job well. The implementation of the E-Samsat program policy at the SAMSAT Joint Office conducts socialization and assistance directly to the community to support the implementation of policy. However, in the existence of this policy, there are still several problems that occur in its implementation.

**Keywords : E-Samsat, Motor Vehicle Tax, Digital Program**

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

Skripsi ini yang berjudul Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang, saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah bekerja keras mengupayakan putrinya agar mendapatkan pendidikan yang tinggi hingga detik ini, serta kepada abang saya, untuk saya sendiri, serta seluruh keluarga besar, kerabat, sahabat, teman-teman seperjuangan, almamater dan pada semua pihak yang terlibat selama saya menempuh pendidikan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa pada proses penulisan skripsi ini mengalami banyak kendala dan hambatan. Akan tetapi berkat berkah dan rahmat dari Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak sehingga kendala-kendala yang dialami penulis dapat teratasi. Pada kesempatan ini, saya secara tulus mengucapkan rasa terimakasih saya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa dengan segala rahmat dan hidayat-Nya yang memberikan ketenangan batin, kesungguhan, dan kekuatan bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku terkasih, Bapak Sudirman dan Ibu Sri Suswanti yang senantiasa memberikan nasihat dan dukungan serta doa terus menerus kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini hingga detik ini. Kepada keluarga besar saya di Blitar maupun di Jambi yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
5. Bapak Chandra Dinata. S.Sos. MAP selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.
6. Ibu Dr. Kridawati Sadhana, MS selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabra dan meluangkan waktu ditengah kesibukannya, terima kasih atas bimbingan, arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.

7. Ibu Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabra dan meluangkan waktu ditengah kesibukannya, terima kasih atas bimbingan, arahan serta masukan yang diberikan dalam penulisan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam mengurus surat-surat.
10. Ibu Yunita Kurniawati, S.Hut., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT PPD dan seluruh perangkat UPT PPD yang telah memberikan izin untuk penelitian saya serta memberikan informasi mengenai data untuk penulisan skripsi saya.
11. Kepada kedua orang tua ku dan abangku yang selalu memberikan semangat, doa, serta dukungan tiada henti sehingga skripsi ini dapat lancar hingga selesai.
12. Teman-teman seperjuangan skripsi Adel, Sasi, Bella, Rio yang senantiasa menemani, memberikan semangat, dan bertukar pendapat dari awal penyusunan skripsi hingga selesai.
13. Kepada Kuki yang selau menemani dan menghibur disaat penyusunan bab 4 dan 5 dan sahabat kecil ku Desmalia yang suka menghiburku.
14. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan saran dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna menjadi bahan refleksi dalam penulisan karya karya selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Malang, 22 Februari 2024

Dianovita Munawwarah

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr, Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang” guna memenuhi syarat tugas akhir pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, mulai pada saat pengajuan judul, proses penyusunan proposal, pelaksanaan pada saat penelitian sampai pada penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca yang membutuhkan.

Malang, 22 Februari 2024

Dianovita Munawwarah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS</b> .....	vii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xxi
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian .....	9
1.4    Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI</b> .....	11
A.    Landasan Teori .....	11

2.1	Kebijakan Publik .....	11
2.1.1	Pengertian Kebijakan .....	11
2.1.2	Pengertian Kebijakan Publik .....	12
2.1.3	Karakteristik Kebijakan Publik .....	15
2.1.4	Proses Kebijakan Publik .....	15
2.1.5	Implementasi Kebijakan Publik.....	17
2.1.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan .....	22
2.2	Pelayanan Publik .....	23
2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik .....	23
2.2.2	Klasifikasi Pelayanan Publik.....	25
2.2.3	Asas-Asas Pelayanan Publik .....	29
2.2.4	Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	31
2.2.5	Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.3	<i>E-Government</i> .....	33
2.3.1	Pengertian <i>E-Government</i> .....	33
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan <i>E-Government</i> .....	35
2.3.3	Kebijakan dan Strategi Pengembangan <i>E-Government</i> .....	37
2.3.4	Tipe-Tipe Relasi <i>E-Government</i> .....	38
2.4	Program .....	40
2.4.1	Pengertian Program.....	40
2.4.2	Ciri-Ciri Program.....	41
2.4.3	Algoritma .....	42
2.4.4	Unsur-Unsur Pelaksanaan Program.....	42

2.5	Pajak .....	43
2.5.1	Pengertian Pajak .....	43
2.5.2	Ciri-Ciri Pajak .....	44
2.5.3	Manfaat Uang Pajak.....	45
2.5.4	Jenis-Jenis Pajak di Indonesia .....	46
2.5.5	Pembayaran Pajak.....	47
2.5.6	Pajak Kendaraan Bermotor .....	47
2.6	Retribusi.....	47
2.6.1	Pengertian Retribusi.....	47
2.6.2	Jenis-Jenis Retribusi .....	48
2.6.3	Ciri-Ciri Retribusi .....	51
2.6.4	Manfaat Retribusi .....	51
2.7	Kendaraan Bermotor .....	52
2.7.1	Pengertian Kendaraan Bermotor .....	52
2.7.2	Jenis-Jenis Kendaraan Bermotor .....	53
2.7.3	Fungsi Kendaraan Bermotor .....	53
2.8	<i>E-Samsat</i> .....	54
2.8.1	Pengertian <i>E-Samsat</i> .....	54
2.8.2	Manfaat <i>E-Samsat</i> .....	55
2.8.3	Persyaratan <i>E-Samsat</i> .....	55
B.	Penelitian Terdahulu.....	56
C.	Kerangka Konseptual .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>61</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	61

3.2	Fokus Penelitian .....	62
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.4	Teknik Analisis Data .....	65
3.5	Informan Penelitian .....	67
3.6	Teknik Keabsahan Data.....	68

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
4.1.1	Gambaran Umum Kota Malang.....	69
4.1.2	UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kota Malang..	74
4.1.3	Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kota Malang.....	79
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Kerja UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kota Malang.....	79
4.1.5	Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.....	82
4.1.6	Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.....	85
4.1.7	Kualifikasi Pegawai .....	89
4.2	Penyajian Data .....	91
4.2.1	Program E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang .....	91
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Program E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.....	109
4.3	Analisis Data.....	117
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	141
4.4.1	Program E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.....	141
4.4.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Program E-Samsat dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang.....	148

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>151</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>151</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>155</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
<b>HASIL CEK PLAGIASI.....</b>	<b>159</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>161</b>

## DAFTAR TABEL

Table 1 Penelitian Terdahulu.....	56
Table 2 Wilayah Kewenangan UPT PPD Kota Malang .....	78
Table 3 Klasifikasi Pegawai UPT PPD Kota Malang Berdasarkan Pendidikan....	89
Table 4 Klasifikasi Pegawai UPT PPD Kota Malang Berdasarkan Agama.....	90
Table 5 Kualifikasi Pegawai UPT PPD Kota Malang Berdasarkan Status .....	91
Tabel 6 Info Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020 - 2023 .....	110
Tabel 7 Pengelolaan Data Wawancara ( <i>Coding</i> ).....	118
Table 8 Pengelolaan Data Wawancara ( <i>Coding</i> ) .....	131

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	60
Gambar 2 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif.....	66
Gambar 3 Peta Wilayah Kota Malang.....	69
Gambar 4 Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kota Malang .....	74
Gambar 5 Struktur Organisasi UPT PPD Kota Malang .....	79
Gambar 6 Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang .....	82
Gambar 7 Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Kota Malang.....	86
Gambar 8 Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Dinda Selaku Pegawai UPT PPD .....	93
Gambar 9 Penyebaran Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang Melalui Media Sosial.....	94
Gambar 10 Dokumentasi Wawancara Bersama Ibu Yunita Selaku Kepala Sub Bagian Tatat Usaha UPT PPD.....	95
Gambar 11 Wawancara Bersama Bapak Kalle Selaku Pegawai Bgiaan Pembayaran dan Penagihan UPT PPD.....	100
Gambar 12 Sosialisasi dan Edukasi Oleh Pegawai UPT PPD Terkait Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat .....	101
Gambar 13 SMS Pengaduan Wajib Pajak Kepada Pegawai Mengenai E-Sasmsat ..	103
Gambar 14 Wawancara Bersama Ibu Dinda Selaku Pegawai UPT PPD .....	104
Gambar 15 Mekanisme Pembayaran E-Samsat Melalui Tokopedia .....	105
Gambar 16 Sosialisasi Pembayaran Melalui E-Samsat di Kecamatan Sukun.....	108
Gambar 17 Contoh Bukti E-TBPKP Online .....	111

Gambar 18 Tampilan Beranda Pembayaran E-Samsat Melalui Aplikasi Tokopedia .....	112
Gambar 19 Wawancara Bersama Mas Amin Selaku Pengguna E-Samsat .....	113
Gambar 20 Wawancara Bersama Ibu Suci Selaku Pengguna E-Samsat.....	116

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Proposal.....	161
Lampiran 2 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi.....	162
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	163
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	164

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dianovita Munawwarah, lahir di Kampung Laut Pada tanggal 01 November 2002. Anak kedua dari 2 bersaudara, buah kasih pasangan dari Bapak Sudirman dan Ibu Sri Suswantin. Penulis pertamakali menempuh Pendidikan di Taman Kanak-Kanak (TK) Muhamadiyah, Selanjutnya melanjutkan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) Pada SDN 03 Tanjung Solok, dilanjutkan menempuh Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama di SMPN 7 Tanjung Jabung Timur dan selesai Pada Tahun 2017, dan kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Pada SMAN 4 Kota Jambi Penulis mengambil Jurusan IPS dan selesai Pada Tahun 2020. Dan kemudian dilanjutkan pada tahun yang sama penulis menempuh pendidikan pada salah satu perguruan tinggi swasta di Malang dengan mengambil Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Merdeka Malang dan Alhamdulillah selesai pada tahun 2024.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha dan disertai doa serta kedua orang tua yang selalu mendukung dalam majalani aktivitas akademik di perguruan Tinggi Universitas Merdeka Malang. Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Program E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang”.