



Perancangan Sistem Informasi Pengambilan Nomor Antrian Berbasis Quick Response (Qr) Code pada UPT Samsat Medan Utara

Design of Quick Response (Qr) Code-Based Queue Number Picking Information System at UPT North Medan Samsat

Carmenita Sianipar & Andre Hasudungan Lubis*

Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk pengambilan nomor antrian berbasis Quick Response (QR) code. Pada awalnya system pengambilan dilakukan secara manual dan menggunakan kertas, hal ini membuat pemborosan pada penggunaan kertas. Untuk mengembangkan dan memudahkan sistem pengambilan nomor antrian maka artikel dibuat berdasarkan masalah yang difokuskan pada pengambilan nomor antrian berbasis Quick Response (QR) code. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori dari jurnal-jurnal terkait dan langsung terjun ke lapangan UPT. Samsat Medan Utara. Unit Pelaksana Tugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT) Medan Utara merupakan salah satu SAMSAT di Medan yang menangani pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) baik untuk memperpanjang masa maupun untuk pembalikan nama. Setiap hari, banyak pengunjung yang datang untuk melakukan pengurusan STNK dan mengakibatkan pengunjung harus melakukan antrian dengan mengambil nomor antrian menggunakan kertas. Sehingga menyebabkan banyak kertas yang terbuang dikarenakan tiap nomor antrian yang telah diambil oleh pengunjung selanjutnya akan dibuang setelah antrian pengunjung tersebut selesai. Data-data dikumpulkan menggunakan data yang sebenarnya dan dianalisis secara kualitatif. Kajian ini menyimpulkan bahwa pengambilan nomor antrian berbasis Quick Response (QR) code untuk mempermudah masyarakat agar mempercepat antrian.

Kata Kunci: Perancangan system; sistem informasi; QR Code; antrian; SAMSAT.

Abstract

This article or writing aims to retrieve queue numbers based on the Quick Response (QR) code. At first the retrieval system was done manually and using paper, this made paper use wasteful. In order to develop and facilitate the queue number retrieval system, this article was created based on a problem focused on quick response (QR) code based queue number retrieval. In order to approach this problem, theoretical references from related journals were used and they went directly to the UPT field. North Medan Samsat. The North Medan One-Stop Manunggal Administration System Task Force Implementation Unit (UPT SAMSAT) is one of the SAMSATs in Medan that handles the arrangement of vehicle registration certificates (STNK) both for extending the period and for reversing names. Every day, many visitors come to take care of their STNK and result in visitors having to queue by taking a queue number using paper. Thus causing a lot of paper to be wasted because each queue number that has been taken by the next visitor will be discarded after the visitor's queue is over. The data were collected using actual data and analyzed qualitatively. This study concludes that taking queue numbers is based on a Quick Response (QR) code to make it easier for the public to speed up queues.

Keywords: System design; information system; QR Code; Queue; SAMSAT.

How to Cite: Sianipar, C. & Lubis, A.H. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pengambilan Nomor Antrian Berbasis Quick Response (Qr) Code pada UPT. Samsat Medan Utara. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Elektro (JITEK)*, 3(2): 52-58,

*E-mail: andrehasudunganlubis@uma.ac.id

ISSN 2830-4543 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efisien dan cepat menjadi salah satu indikator utama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat (Duri et al., 2022; Triyanto et al., 2022). Instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat sehari-hari, seperti UPT SAMSAT Medan Utara, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar dan efektif (Emilia et al., 2019; Purba et al., 2022; Zilda et al., 2022). Namun, pada kenyataannya, pelayanan di UPT SAMSAT Medan Utara masih dilakukan secara manual, khususnya dalam sistem antrian. Pengunjung yang datang untuk mendapatkan pelayanan harus mengambil nomor antrian secara langsung di lokasi, kemudian menunggu giliran di ruang tunggu. Proses ini tidak hanya memakan waktu yang lama tetapi juga menciptakan ketidaknyamanan bagi para pengunjung. Pengunjung yang mendapatkan nomor antrian terakhir sering kali harus menunggu berjam-jam hingga akhirnya mendapatkan giliran, yang dapat menyebabkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan.

Sistem antrian manual yang diterapkan saat ini memiliki beberapa kelemahan mendasar. Salah satunya adalah ketidakmampuan sistem untuk menangani jumlah pengunjung yang besar dalam waktu tertentu. Pada saat puncak, seperti menjelang tenggat pembayaran pajak kendaraan bermotor, ruang tunggu sering kali penuh sesak, sehingga menambah tekanan bagi pengunjung. Selain itu, kurangnya transparansi dalam estimasi waktu tunggu juga menjadi masalah utama (Fadillah & others, 2024; Manurung, 2022; Siregar & others, 2016). Pengunjung sering kali tidak tahu kapan giliran mereka tiba, yang membuat mereka merasa tidak dihargai dan menyebabkan potensi konflik di antara pengunjung. Hal ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi masyarakat tetapi juga memengaruhi citra instansi sebagai lembaga pelayanan publik.

Dengan kemajuan teknologi yang pesat, penerapan sistem antrian berbasis teknologi menjadi solusi yang relevan dan penting untuk mengatasi masalah ini (Kusmanto & others, 2021; Mulya, 2020). Sistem antrian berbasis teknologi dapat berupa aplikasi mobile, website, atau sistem ticketing digital yang memungkinkan pengunjung untuk mengambil nomor antrian dari jarak jauh (Asjuandi, 2018; Waruwu, 2022). Dengan solusi ini, pengunjung tidak perlu datang lebih awal ke lokasi hanya untuk mendapatkan nomor antrian. Mereka dapat mengambil nomor antrian secara online, memantau status antrian secara real-time, dan datang ke lokasi hanya saat giliran mereka mendekat. Hal ini tidak hanya mengurangi waktu tunggu tetapi juga menciptakan pengalaman yang lebih efisien dan nyaman bagi pengunjung.

Keunggulan sistem antrian berbasis teknologi terletak pada kemampuannya untuk memberikan transparansi dan efisiensi dalam proses pelayanan. Pengunjung dapat memantau status antrian mereka secara real-time melalui aplikasi atau website, yang memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu tunggu (Azmi, 2018; Putri, 2024; Tamba, 2017). Dengan adanya informasi ini, pengunjung dapat mengatur waktu mereka dengan lebih baik dan merasa lebih tenang karena ketidakpastian waktu tunggu dapat diminimalkan. Selain itu, sistem ini juga membantu mengurangi kepadatan di ruang tunggu karena pengunjung tidak perlu menunggu di lokasi sejak awal. Ruang tunggu yang lebih kosong akan menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan teratur, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Manfaat lain dari sistem antrian berbasis teknologi adalah kemudahan pengelolaan bagi pihak instansi. Dengan data yang terekam secara otomatis, pihak pengelola dapat memantau jumlah pengunjung, waktu pelayanan, dan efisiensi setiap petugas (Fachrizal & others, 2023; Harahap, 2021; M. S. Lubis, 2003). Data ini dapat digunakan untuk menganalisis kinerja dan merancang strategi peningkatan pelayanan di masa mendatang. Sistem ini juga memungkinkan pihak instansi untuk mendeteksi potensi masalah lebih awal, seperti waktu tunggu yang terlalu lama atau lonjakan jumlah pengunjung pada waktu tertentu, sehingga langkah-langkah antisipatif dapat segera diambil. Dengan pengelolaan yang lebih baik, instansi dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif dan meminimalkan potensi keluhan dari masyarakat.

Namun, penerapan sistem antrian berbasis teknologi juga memiliki tantangan tersendiri. Salah satu tantangan utamanya adalah kesiapan infrastruktur teknologi di instansi tersebut. UPT SAMSAT Medan Utara perlu memastikan bahwa koneksi internet, perangkat keras, dan perangkat lunak yang digunakan mampu mendukung sistem secara optimal. Selain itu, pelatihan bagi petugas

juga menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa sistem dapat dioperasikan dengan baik. Petugas harus memahami cara kerja sistem, termasuk bagaimana menangani situasi darurat jika terjadi kesalahan teknis. Tantangan lain yang perlu diatasi adalah edukasi masyarakat. Sebagian besar pengunjung mungkin belum familiar dengan penggunaan aplikasi atau sistem digital, sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang efektif agar masyarakat dapat menggunakan sistem ini dengan mudah. Pihak instansi dapat menyediakan panduan penggunaan yang jelas, baik dalam bentuk video tutorial maupun petugas pendamping di lokasi, untuk membantu pengunjung yang mengalami kesulitan.

Langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem antrian berbasis teknologi. Pertama, diperlukan analisis kebutuhan yang mendalam untuk mengidentifikasi fitur apa saja yang diperlukan dalam sistem ini, seperti pengambilan nomor antrian online, pemantauan status real-time, atau notifikasi untuk giliran yang mendekat. Kedua, pemilihan teknologi yang tepat menjadi hal yang krusial. Aplikasi mobile atau website yang dikembangkan harus user-friendly, kompatibel dengan perangkat yang digunakan oleh mayoritas masyarakat, dan mampu beroperasi dengan stabil. Ketiga, uji coba sistem dalam skala kecil perlu dilakukan untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan baik sebelum diimplementasikan secara penuh. Keempat, sosialisasi kepada masyarakat harus dilakukan secara masif, melalui berbagai media, termasuk media sosial, brosur, atau papan informasi di lokasi pelayanan. Kelima, monitoring dan evaluasi secara berkala harus dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan sistem.

Penerapan sistem antrian berbasis teknologi tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek tetapi juga dampak jangka panjang yang signifikan. Dengan adanya sistem ini, UPT SAMSAT Medan Utara dapat memperkuat citranya sebagai instansi yang modern dan inovatif. Masyarakat akan melihat instansi ini sebagai lembaga yang responsif terhadap kebutuhan publik dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Selain itu, data yang dihasilkan dari sistem ini dapat menjadi basis untuk pengembangan layanan yang lebih baik di masa mendatang. Misalnya, analisis data dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola kunjungan masyarakat dan merancang strategi alokasi sumber daya yang lebih efektif.

Dampak positif lainnya adalah peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan sistem yang lebih efisien dan transparan, pengunjung akan merasa lebih dihargai dan nyaman selama proses pelayanan (M. C. Lubis & Tarigan, 2015; Siagian & others, 2021). Mereka tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam di ruang tunggu, yang sering kali penuh sesak. Sebaliknya, mereka dapat memanfaatkan waktu mereka untuk aktivitas lain sambil tetap mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pengalaman yang positif ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi pada hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Kesimpulannya, pelayanan publik yang efisien dan cepat sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama di instansi seperti UPT SAMSAT Medan Utara yang melayani kebutuhan sehari-hari. Sistem antrian manual yang saat ini diterapkan memiliki banyak keterbatasan, baik dari segi efisiensi maupun kenyamanan. Oleh karena itu, penerapan sistem antrian berbasis teknologi menjadi solusi yang relevan dan mendesak. Dengan teknologi ini, pengunjung dapat menikmati pengalaman yang lebih efisien dan nyaman, sementara instansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya. Meskipun terdapat tantangan dalam implementasinya, langkah-langkah strategis yang tepat dapat memastikan keberhasilan sistem ini. Dengan demikian, penerapan sistem antrian berbasis teknologi tidak hanya menjadi inovasi tetapi juga kebutuhan untuk mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan modern.

Berdasarkan permasalahan tersebut, melalui Kerja Praktek ini penulis bermaksud membuat suatu rancangan Sistem Informasi yang bertujuan untuk memudahkan proses antrian, yang dituangkan dalam Laporan Kerja Praktek ini dengan judul "Perancangan Sistem Informasi Pengambilan Nomor Antrian Berbasis QR Code Pada UPT. SAMSAT Medan Utara".

METODE PENELITIAN

Metode ini dilakukan melalui perancangan antarmuka sistem untuk mempermudah proses pengelolaan antrian. Pada tahap awal, pengguna akan disajikan halaman login sebagai tampilan pertama saat sistem dijalankan. Setelah berhasil masuk, pengguna akan diarahkan ke halaman beranda yang memiliki dua fitur utama, yaitu fitur "Nomor Antrean" dan "Panggilan Antrean."

Fitur "Nomor Antrean" memungkinkan pengguna untuk mengambil nomor antrean dengan menekan tombol yang tersedia. Setelah nomor antrean muncul di layar, pengguna dapat mencetaknya bersama barcode melalui tombol "Cetak Antrean." Barcode ini digunakan untuk memvalidasi data dan mempermudah identifikasi antrean.

Fitur "Panggilan Antrean" memberikan informasi yang detail dan real-time kepada pengguna, termasuk jumlah antrean yang terdaftar, nomor antrean yang sedang dilayani, antrean berikutnya, serta sisa antrean yang menunggu. Sistem ini secara otomatis akan memanggil nomor antrean sesuai urutan yang telah ditentukan. Dengan proses ini, pengguna dapat dengan mudah memantau giliran mereka tanpa harus khawatir kehilangan antrean.

Rancangan sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam proses antrean, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih terorganisir dan memuaskan pengguna.

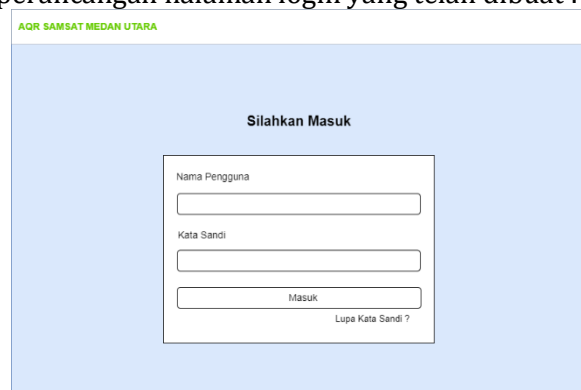
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengambilan nomor antrian berbasis Quick Response (QR) code dipaparkan sebelumnya, bahwa proses tersebut melalui 4 tahap, yaitu :

1. Tahapan Login

Halaman login dirancang sebagai tampilan awal sistem untuk memastikan akses hanya diberikan kepada pengguna yang terotorisasi. Tampilan ini sederhana dan user-friendly, dengan fitur utama berupa kolom untuk memasukkan nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Pengguna diharuskan mengisi kedua kolom ini untuk melanjutkan ke halaman berikutnya. Selain itu, terdapat tombol "Masuk" untuk memproses data yang dimasukkan. Jika login berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman beranda sistem. Desain halaman ini bertujuan untuk memastikan keamanan data dan kenyamanan pengguna dalam mengakses sistem.

Berikut ini merupakan perancangan halaman login yang telah dibuat :



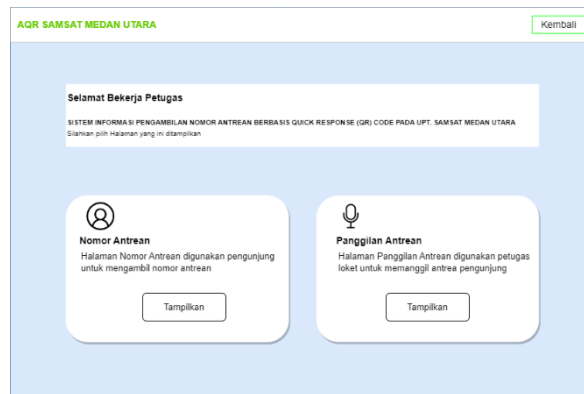
The image shows a login page for 'AQR SAMSAT MEDAN UTARA'. The page title is 'AQR SAMSAT MEDAN UTARA'. The main heading is 'Silahkan Masuk'. Below this, there is a white box containing the login form. The form has three input fields: 'Nama Pengguna', 'Kata Sandi', and a 'Masuk' button. Below the 'Masuk' button, there is a link that says 'Lupa Kata Sandi?'.

Gambar 1 Halaman Login

2. Halaman Beranda

Setelah Melakukan Login maka pengguna akan diarahkan pada halaman Beranda. Halaman beranda dirancang sebagai pusat navigasi utama setelah pengguna berhasil login. Halaman ini menampilkan dua fitur utama, yaitu "Nomor Antrean" dan "Panggilan Antrean." Fitur "Nomor Antrean" memungkinkan pengguna untuk mengambil nomor antrean dengan menekan tombol yang tersedia, dan nomor tersebut dapat dicetak bersama barcode. Sementara itu, fitur "Panggilan Antrean" menampilkan informasi seperti jumlah antrean, antrean yang sedang dilayani, antrean berikutnya, serta sisa antrean. Desain halaman beranda dibuat sederhana dan intuitif untuk memudahkan pengguna dalam mengakses fitur-fitur utama sistem secara efisien dan cepat.

Berikut ini merupakan tampilan halaman beranda yang telah dirancang :

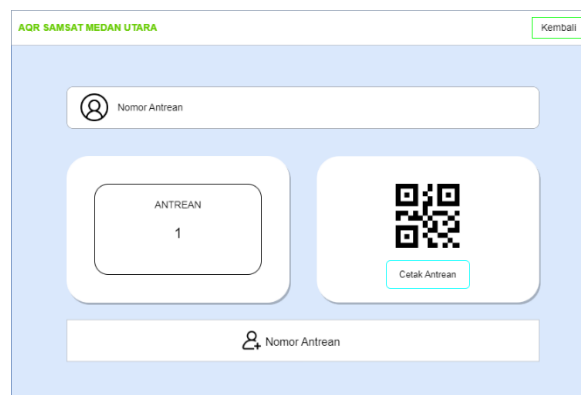


Gambar 2 Tampilan Halaman Beranda

3. Halaman Nomor Antrean

Halaman Nomor Antrean dirancang untuk mempermudah pengguna dalam menambah dan mengelola data antrean. Pada halaman ini, terdapat tombol "Ambil Nomor Antrean" yang memungkinkan pengguna untuk secara otomatis menghasilkan nomor antrean baru. Setelah nomor antrean ditampilkan, pengguna juga dapat mencetaknya beserta barcode menggunakan tombol "Cetak Antrean." Barcode ini berfungsi untuk validasi data dan mempermudah identifikasi antrean. Desain halaman ini dibuat sederhana namun fungsional, dengan fokus pada efisiensi proses pengelolaan antrean. Halaman ini dirancang untuk memastikan pengambilan nomor antrean berjalan cepat, akurat, dan terorganisir.

Berikut ini merupakan tampilan halaman nomor antrian, pada halaman ini dapat digunakan sebagai penambah data antrean :

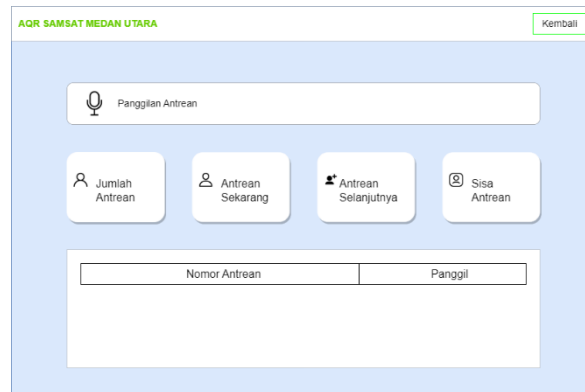


Gambar 3 Halaman Nomor Antrean

4. Halaman Panggilan Antrean.

Halaman Panggilan Antrean dirancang untuk mempermudah proses pemanggilan nomor antrean secara terorganisir. Pada halaman ini, pengguna dapat melihat informasi lengkap, termasuk jumlah total antrean, nomor antrean yang sedang dilayani, nomor antrean berikutnya, dan sisa antrean. Sistem akan secara otomatis memanggil nomor antrean berdasarkan urutan yang telah ditentukan, dengan notifikasi visual dan audio untuk mempermudah pengguna. Desain halaman ini dibuat intuitif dan informatif, memastikan petugas dan pengunjung dapat mengikuti proses antrean dengan mudah. Halaman ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam manajemen antrean.

Berikut ini merupakan gambar tampilan halaman pemanggilan nomor antrian :



Gambar 4 Halaman Panggilan Antrean

SIMPULAN

Hasil pengembangan sistem pengambilan nomor antrian berbasis Quick Response (QR) code mencakup empat tahapan utama yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pengguna. Tahapan pertama adalah **halaman login**, yang memastikan akses hanya untuk pengguna terotorisasi. Halaman ini dirancang sederhana dengan kolom untuk memasukkan nama pengguna dan kata sandi, serta tombol "Masuk" untuk memproses data. Setelah login berhasil, pengguna diarahkan ke **halaman beranda**, yang berfungsi sebagai pusat navigasi sistem. Pada halaman ini, tersedia dua fitur utama: "Nomor Antrean" dan "Panggilan Antrean." Fitur "Nomor Antrean" memungkinkan pengguna mengambil nomor antrian dan mencetaknya bersama barcode, sementara "Panggilan Antrean" menampilkan informasi real-time seperti antrian yang sedang dilayani, antrian berikutnya, dan sisa antrian.

Tahapan ketiga adalah **halaman nomor antrian**, yang mempermudah pengguna menghasilkan nomor antrian baru dan mencetaknya dengan barcode untuk validasi. Desainnya fokus pada kemudahan dan efisiensi dalam menambah data antrian. Tahapan terakhir adalah **halaman panggilan antrian**, yang memberikan informasi lengkap tentang status antrian dan mempermudah proses pemanggilan secara otomatis berdasarkan urutan. Sistem ini dirancang intuitif untuk memastikan kenyamanan dan transparansi, menciptakan pengalaman pengguna yang lebih terorganisir dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Asjuandi, M. (2018). Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat Medan Utara.
- Azmi, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Emilia, D., Husni, M., & Nasution, T. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Implementation of The Principle SAMSAT Medan Selatan Public Services in Increasing Tax Collection of Two Wheeled Motor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 26–31.
- Fachrizal, A., & others. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.
- Fadillah, N. I., & others. (2024). Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Lubuk Pakam.
- Harahap, I. F. (2021). Peran Budaya Organisasi dalam Peningkatan Pelayanan Publik Studi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Salak Kabupaten Pakpak Bharat.
- Kusmanto, H., & others. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

- Lubis, M. C., & Tarigan, U. (2015). Reformasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada SAMSAT Medan Utara Kota Medan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 3(2), 145–154.
- Lubis, M. S. (2003). Sistem Pelayanan Publik Dalam Konteks Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Utara.
- Manurung, R. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.
- Mulya, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Sun Plaza Kota Medan. Universitas Medan Area.
- Purba, M. B., Kusmanto, H., & Warjio, W. (2022). Analisis Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan Wajib Pajak pada Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara UPT PPD Sidikalang. *Perspektif*, 11(2), 417–427. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5718>
- Putri, E. (2024). Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Utara. Universitas Medan Area.
- Siagian, A. F., & others. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Tebing Tinggi Provinsi Sumatera Utara.
- Siregar, T., & others. (2016). Perlindungan Hukum bagi Wajib Pajak atas Perpanjangan Kendaraan Bermotor di Unit Layanan Samsat Keliling Kota Medan.
- Tamba, R. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Samsat Medan Selatan.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Waruwu, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Medan Selatan Kota Medan. Universitas Medan Area.
- Zilda, M. F., Miradhia, D., & Pancasilawan, R. (2022). IMPLEMENTASI PROGRAM E-SAMSAT DI JAWA BARAT. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 13(2). <https://doi.org/10.24198/jane.v13i2.28691>