

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah Indonesia sedang mendorong transformasi digital untuk meningkatkan reformasi administrasi dan kualitas layanan publik. Pelayanan publik berfokus pada kebaikan bersama, yang bertujuan untuk meningkatkan operasional publik, mengurangi waktu pelayanan, dan meningkatkan kepuasan warga secara keseluruhan. Pemenuhan hak-hak warga negara merupakan tujuan inti, yang menuntut peningkatan berkelanjutan, baik kualitas maupun kuantitas (Susarianto, 2024).

Mereka sedang mengembangkan sistem e-government untuk menyediakan akses layanan yang cepat, transparan, dan efisien. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem E-government, yang mewajibkan instansi pemerintah untuk mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemerintah daerah juga tengah mendorong inovasi digital di berbagai bidang.

Transformasi digital dalam pelayanan publik sangat penting bagi reformasi administrasi, dengan fokus pada efisiensi, transparansi dan akuntabilitas, sebagaimana dibuktikan oleh sistem e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Salah satu wujud transformasi digital yang spesifik di sektor pelayanan publik, khususnya di bidang perpajakan daerah, adalah sistem e-Samsat (Samsat elektronik) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015.

Sistem ini meningkatkan kualitas layanan dengan memungkinkan masyarakat membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara digital, sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Samsat.

Untuk mencapai transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan dalam layanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah perlu mengadopsi strategi yang terintegrasi dan adaptif. Pendekatan ini menekankan pengembangan sistem digital yang ramah pengguna dan peningkatan kualitas layanan pajak.

Penjangkauan dan edukasi masyarakat yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan kepercayaan publik terhadap layanan digital. Transformasi digital lebih dari sekadar ketersediaan teknologi; transformasi digital juga mencakup upaya mendorong perubahan perilaku publik, mengadaptasi strategi layanan untuk memenuhi kebutuhan lokal, dan membangun sistem komprehensif yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dengan menerapkan strategi ini, layanan digital seperti e-Samsat dapat menjadi kerangka kerja penting bagi layanan publik yang efektif, meningkatkan pendapatan daerah, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Anggreni & I Dewa Ayu Putri Wirantari, 2025)

E-Governance adalah integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ke dalam kegiatan pemerintahan. (Tambunan & Dompok, 2025) Pemerintahan elektronik (e-gov) adalah sistem pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan publik kepada warga negara.

Tujuan utama e-gov antara lain mendorong kerangka kerja pemerintahan yang transparan, menyederhanakan layanan publik, dan menciptakan saluran komunikasi yang efektif antara instansi pemerintah dan warga negara.(Septiani et al., 2022)

Tujuan utamanya meliputi peningkatan efisiensi operasional pemerintahan, percepatan penyediaan layanan publik, dan mendorong sistem tata kelola pemerintahan yang bercirikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik. Dengan e-Governance, warga negara dapat mengakses layanan publik secara daring, sehingga secara signifikan mengurangi waktu, biaya, dan upaya yang diperlukan untuk datang langsung ke instansi pemerintah.

Digitalisasi proses juga memudahkan pencatatan dan pemantauan kegiatan, membantu meningkatkan transparansi dan meminimalkan risiko penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, e-Governance dianggap sebagai strategi penting dalam reformasi administrasi modern, yang berfokus pada penyediaan layanan publik berkualitas tinggi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Pengembangan e-Governance di Indonesia didukung oleh kerangka hukum dan peraturan, dengan penekanan khusus pada Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 (Inpres). Inpres ini merupakan inisiatif kunci untuk mendorong integrasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di instansi pemerintah. Inpres ini menekankan perlunya transformasi layanan publik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam operasional pemerintahan.

Efisiensi administrasi publik di Indonesia telah ditingkatkan melalui penerapan e-government. Menurut Gultom dkk. (2024), e-governance mendorong

partisipasi warga negara yang lebih besar dalam pengambilan keputusan publik, mengurangi prosedur administratif, dan mempercepat penyampaian layanan. (Tambunan & Dompok, 2025)

Proses implementasi e-governance mencakup empat tahap utama: kehadiran web, membangun platform daring; keterlibatan, memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dan warga negara; transaksi, memungkinkan penyediaan layanan dan transaksi daring; dan transformasi, yang mencakup perubahan komprehensif dalam proses pemerintahan dan penyediaan layanan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. (Septiani et al., 2022)

Sistem Samsat, layanan digital yang mengintegrasikan layanan antara Otoritas Pajak Daerah, Kepolisian Nasional, dan Kepolisian Lalu Lintas, bertujuan untuk menyederhanakan pengelolaan kendaraan bermotor.

Pemerintah daerah dan instansi terkait telah mengembangkan sistem E-Samsat, sebuah layanan elektronik yang memungkinkan warga membayar pajak kendaraan bermotor secara daring. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat proses layanan, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

E-Samsat memberikan banyak manfaat bagi wajib pajak, meningkatkan pengalaman pembayaran pajak melalui kemudahan dan meminimalkan biaya perantara. Sistem ini mendukung pembayaran melalui ATM, membantu mengurangi kerugian pajak akibat korupsi dan meningkatkan akurasi penghitungan pajak.

Dikenal karena efisiensinya yang praktis, E-Samsat dapat diakses kapan saja, di mana saja, sehingga secara signifikan mengurangi kebutuhan akan dokumen

seperti fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain itu, sistem ini mendorong pembayaran pajak tepat waktu, menghemat waktu, dan meningkatkan keamanan melalui sistem pembayaran non-tunai.(Hasna Nursabrina, 2021)

Karakteristik Provinsi Kepulauan Riau adalah kepulauannya yang tersebar dan terisolasi, meliputi lokasi terpencil seperti Natuna, Lingga, dan distrik-distrik pulau lainnya. Lokasi geografis ini menghadirkan tantangan unik bagi penerapan layanan publik digital, khususnya terkait infrastruktur jaringan yang tidak memadai, akses terbatas terhadap teknologi informasi, dan kesenjangan literasi digital.

Masalah-masalah ini berdampak pada efektivitas sistem e-government, seperti E-Samsat, komponen digitalisasi pengelolaan pajak kendaraan bermotor, dalam konteks layanan publik berbasis digital.

Unit Pelayanan Terpadu Samsat Tanjung Batu (UPT Samsat) di Kabupaten Karimun merupakan salah satu unit yang aktif menerapkan E-Samsat, memastikan layanan tetap efektif meskipun menghadapi kondisi geografis yang sulit. Pemerintah daerah juga sedang mendorong pemanfaatan E-Samsat untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Lokasi ini merupakan daerah terpencil lainnya di Provinsi Kepulauan Riau. Oleh karena itu, Tanjung Batu merupakan lokasi yang ideal untuk penelitian karena dapat dipresentasikan untuk tantangan *Digital Governance* yang dihadapi oleh daerah pulau lainnya dalam mengimplementasikan E-Samsat.

Untuk memahami seberapa efektif sistem E-Samsat beroperasi di UPTD PPD Tanjung Batu, kita perlu mempertimbangkan peningkatan jumlah kendaraan

bermotor, penerimaan pajak aktual yang dikumpulkan dari kendaraan tersebut, dan tingkat kepatuhan pajak di kalangan warga dalam beberapa tahun terakhir. Data ini disajikan di bawah ini.

Tabel 1. 1 jumlah kendaraan

DATA REALISASI PENERIMAAN DAN TINGKAT KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR UPTD PPD TANJUNG BATU						
POSISI 21 JUNI 2026						
NO	TAHUN	KENDARAAN AKTIF	KENDARAAN BARU	REALISASI PAJAK TAHUNAN		JUMLAH
				R2	R4	
1	2022	13181	1607	7108	1289	8397
2	2023	14788	1901	7016	1253	8269
3	2024	16689	1801	7326	1279	8605
4	2025	18490	1638	8723	1626	10349
5	2026	20128	563	3394	556	3950

Sumber : UPTD PPD Tanjung Batu 2026

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor terdaftar di UPTD PPD Tanjung Batu meningkat setiap tahunnya. Jumlah kendaraan di jalan meningkat karena masyarakat membutuhkan lebih banyak dukungan dalam mengelola kendaraan bermotor mereka.

Semakin banyak mobil dan truk yang terdaftar, semakin banyak wajib pajak yang perlu didukung pemerintah. Situasi ini menuntut agar pelayanan publik ramah pengguna, cepat, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital. Oleh karena

itu, pengenalan E-Samsat merupakan salah satu cara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan tersebut.

Jumlah kendaraan bermotor aktif yang terdaftar di UPTD PPD Tanjung Batu meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2022, terdapat 13.181 kendaraan aktif, dan jumlah ini meningkat menjadi 20.128 pada Juni 2026. Meningkatnya jumlah kendaraan di jalan menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan lebih banyak dukungan dalam mengelola kendaraan bermotor mereka.

Situasi saat ini menuntut pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih baik, lebih murah, dan lebih mudah dengan memanfaatkan teknologi digital. Salah satu contohnya adalah penggunaan layanan E-Samsat.

Selain meningkatnya jumlah mobil, tingkat kepatuhan terhadap peraturan pajak di kalangan masyarakat juga menunjukkan efektivitas sistem pajak kendaraan bermotor.

Tabel 1. 2 Tingkat Kepatuhan

DATA REALISASI PENERIMAAN DAN TINGKAT KEPATUHAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR UPTD PPD TANJUNG BATU	
POSISI 21 JUNI 2026	
NO	TINGKAT KEPATUHAN
1	64%
2	56%
3	52%
4	56%
5	20%

Sumber : UPTD PPD Tanjung Batu 2026

Melihat data dari Tabel 1.2, tingkat kepatuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor UPTD PPD Tanjung Batu berubah antara tahun 2022 dan 2025. Pada tahun 2022, tingkat kepatuhan adalah 63,71%, tetapi menurun menjadi 55,92% pada tahun 2023 dan さらに menurun menjadi 51,56% pada tahun 2024.

Pada tahun 2025, angka ini meningkat menjadi 55,97%. Data tahun 2026 hanya mencakup hingga Juni, sehingga tidak mudah dibandingkan dengan data tahun sebelumnya. Perubahan jumlah orang yang patuh terhadap peraturan pajak menunjukkan bahwa membantu masyarakat memahami dan membayar pajak kendaraan bermotor masih menghadapi banyak tantangan.

Oleh karena itu, memperkenalkan layanan digital seperti E-Samsat akan membuat layanan ini lebih mudah diakses oleh masyarakat dan juga membantu lebih banyak wajib pajak untuk patuh terhadap peraturan.

Salah satu peningkatan yang diharapkan pada layanan perpajakan yang akan mempermudah pengajuan pajak adalah layanan E-Samsat. Tingkat penggunaan layanan ini masih perlu dianalisis lebih detail.

Tabel 1. 3 Pengguna E-Samsat

DATA PENERIMAAN E-SAMSAT UPTD PPD TANJUNG BATU			
POSISI MEI 2026			
NO	TAHUN	WAJIB PAJAK	KETERANGAN
1	2022	30	E-SAMSAT KEPRI & SIGNAL
2	2023	76	E-SAMSAT KEPRI & SIGNAL
3	2024	67	E-SAMSAT KEPRI & SIGNAL
4	2025	19	E-SAMSAT KEPRI & SIGNAL
5	2026	13	E-SAMSAT KEPRI & SIGNAL

Sumber : UPTD PPD Tanjung Batu 2026

Melihat informasi ini, jelas bahwa jumlah mobil dan truk yang menggunakan Pos Kontrol Angkutan Umum Tanjung Batu (PPD) meningkat setiap tahunnya. Namun terlepas dari pertumbuhan ini, jumlah pengguna E-Samsat belum meningkat secara proporsional.

Bahkan, jumlahnya berfluktuasi, dan terkadang bahkan menurun dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum

menggunakan layanan digital secara optimal. Oleh karena itu, studi tentang bagaimana *Digital Governance* diimplementasikan melalui E-Samsat diperlukan.

Penelitian ini akan membantu kita memahami proses implementasi *Digital Governance*, faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya, dan berbagai tantangan yang dihadapi dalam pengoperasian layanan publik berbasis digital di Pos Kontrol Angkutan Umum Tanjung Batu (PPD).

Data penelitian ini menunjukkan dengan jelas bahwa jumlah kendaraan bermotor di wilayah kerja UPTD PPD Tanjung Batu meningkat setiap tahunnya. Namun, pertumbuhan ini tidak diiringi dengan peningkatan penggunaan layanan E-Samsat yang stabil.

Bahkan, data menunjukkan bahwa tidak banyak orang yang menggunakan layanan digital, dan angka ini terus berubah. Hal ini menunjukkan bahwa warga belum secara efektif memanfaatkan sistem pemerintahan digital melalui E-Samsat. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa transisi ke layanan digital belum benar-benar menghasilkan peningkatan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan oleh warga.

Situasi ini perlu diteliti lebih lanjut karena keberhasilan pemerintahan digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang baik, tetapi juga pada bagaimana organisasi dikelola dengan baik, kualitas layanan digital yang diberikan, koordinasi antar instansi, dan tingkat partisipasi warga sebagai pengguna layanan tersebut.

Studi ini meneliti implementasi *Digital Governance* melalui aplikasi E-Samsat di UPTD PPD Samsat Tanjung Batu. Studi ini menggunakan kerangka teori Richard Heeks, yang mencakup *Digital Governance*, layanan digital, dan masyarakat digital, untuk menyelidiki implementasi ini.

Hal ini membantu untuk memahami bagaimana *Digital Governance* diimplementasikan dan berbagai faktor yang memengaruhi efektivitasnya.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran umum tentang kesulitan dalam *Digital Governance* di daerah pulau dan terpencil terkhususnya di UPT Samsat Tanjung Batu Kabupaten Karimun, sekaligus mengkaji konteks lokal.

Selama implementasi E-Samsat, beberapa tantangan muncul. Staf UPT Samsat menghadapi kendala teknis, termasuk seringnya gangguan internet dan infrastruktur digital yang tidak memadai. Selain itu, beberapa warga Tanjung Batu masih lebih memilih metode pembayaran manual karena kurangnya pemahaman tentang cara kerja sistem digital.

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada akses teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan tingkat literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, analisis yang komprehensif sangat penting untuk implementasi model *Digital Governance* yang efektif dalam konteks sosial dan geografis Kabupaten Karimun.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berpendapat bahwa penting untuk menganalisis model *Digital Governance* melalui sistem E-Samsat di Unit Pelaksana Teknis Samsat Tanjung Batu (UPT Samsat). Studi ini akan membantu menjelaskan efektivitas digitalisasi layanan publik di wilayah kepulauan.

Hasil studi ini akan membantu membangun kebijakan e-governance yang lebih fleksibel, komprehensif, dan berfokus pada masyarakat. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini mengkaji penerapan *Digital Governance* melalui platform E-Samsat Kepri di Kantor Pajak Kendaraan Bermotor Tanjung Batu.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana *Digital Governance* diimplementasikan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dan berbagai faktor yang mempengaruhi implementasinya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana model *Digital Governance* E-Samsat diimplementasikan di Pusat Pelayanan Telekomunikasi (UPT) Tanjung Batu?
2. Faktor apa saja yang mendukung atau menghambat implementasi *Digital Governance* di UPT Samsat Tanjung Batu?
3. Bagaimana efektivitas implementasi tata kelola digitak melalui E-Samsat di UPTD Samsat Tanjung Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Meneliti bagaimana transformasi digital diimplementasikan dalam layanan publik melalui kerangka kerja e-Governance di Indonesia.
2. Mengevaluasi kinerja sistem E-Samsat dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Samsat Tanjung Batu (UPT Samsat) Kabupaten Karimun.

3. Mengidentifikasi tantangan dan hambatan implementasi E-Samsat, terutama dalam hal infrastruktur digital, kapasitas tenaga kerja, dan literasi digital masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini terdiri dari dua manfaat yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat tersebut antara lain :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Mendukung promosi administrasi publik dan *Digital Governance*, terutama terkait implementasi inisiatif e-Government di tingkat daerah.
2. Meningkatkan sumber daya akademis terkait transformasi digital dalam layanan publik, dengan fokus pada efektivitas sistem E-Samsat sebagai proyek di bidang layanan pajak daerah.
3. Studi ini meletakkan dasar bagi pengembangan kerangka kerja *Digital Governance* yang sesuai untuk wilayah kepulauan dengan karakteristik sosial dan geografis yang beragam.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pemerintah daerah, temuan studi ini dapat menjadi panduan dalam mengembangkan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan efisiensi dan keberlanjutan sistem E-Samsat.
2. Bagi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Tanjung Batu, analisis ini dapat membantu mengidentifikasi tantangan operasional dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan digital.

3. Bagi masyarakat umum, studi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap layanan digital, sehingga mendorong kepatuhan terhadap kewajiban pajak kendaraan bermotor.
4. Bagi peneliti selanjutnya, studi ini dapat memberikan dasar bagi penelitian tambahan tentang *Digital Governance* dan inovasi dalam layanan publik di berbagai daerah.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada bab 1 pendahuluan peneliti Bab ini berfungsi sebagai pengantar dan landasan bagi keseluruhan penelitian. Bab ini merinci konteks masalah, menyoroti aspek praktis yang berkaitan dengan layanan publik, khususnya implementasi E-SAMSAT sebagai bentuk *Digital Governance*.

Konteks ini menekankan pentingnya inovasi layanan berbasis digital dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Selanjutnya, bab ini memperkenalkan masalah penelitian, fokus utama studi ini, mengenai implementasi E-SAMSAT, termasuk faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghambat kemajuannya, serta efektivitasnya dalam meningkatkan layanan publik.

Tujuan penelitian dijelaskan, mengklarifikasi arah penelitian. Kemudian bab ini menjelaskan keuntungan teoritis dan praktis dari studi ini dan diakhiri dengan kerangka tesis yang merangkum isinya.

Pada bab 2 yaitu Kajian Pustaka yang menyajikan kerangka teoritis yang digunakan untuk meneliti masalah penelitian. Konsep-konsep yang dibahas dalam studi ini berkaitan dengan *Digital Governance*, penyampaian layanan publik, dan

efisiensi layanan. Teori-teori ini memberikan kerangka kerja untuk memahami peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam area penelitian.

Kemudian pada bagian ini mengintegrasikan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan berfungsi sebagai tolak ukur dan pendukung untuk studi saat ini, sehingga mendefinisikan konteksnya. Kemudian kajian pustaka dibuat untuk menggambarkan pendekatan peneliti terhadap masalah dan memperjelas hubungan antara teori-teori dan fokus utama penelitian.

Oleh karena itu, bab ini menetapkan konsep-konsep dasar untuk menganalisis data yang dikumpulkan.

Pada bab 3 yaitu Metode Penelitian Bagian ini menyajikan metode yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dirancang untuk mengeksplorasi kompleksitas yang terlibat dalam implementasi E-SAMSAT.

Bab ini merinci konteks dan jangka waktu penelitian, jenis dan sumber data yang dikumpulkan, dan metode pengumpulan data, termasuk wawancara dan tinjauan dokumen. Selain itu, bagian ini merinci teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian, dengan menggunakan perangkat lunak NVivo.

NVivo mendukung pengkodean, pengelompokan data, dan identifikasi konsep kunci dan sub-konsep dari hasil wawancara. Sebagai kesimpulan, bagian ini merangkum pendekatan sistematis terhadap pengumpulan dan analisis data dalam penelitian.

Pada bab 4 yaitu Hasil dan Pembahasan Bab ini berfungsi sebagai dasar penelitian, menyoroti observasi lapangan dan analisis menyeluruh. Bagian pertama

merangkum lokasi penelitian, merinci karakteristik Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Samsat Tanjung Batu.

Selanjutnya, data wawancara yang dikumpulkan diperiksa melalui metode pengkodean di NVivo, yang mengarah pada pembentukan kategori seperti manfaat, kendala, literasi digital, persepsi masyarakat, peran dan koordinasi, serta upaya perbaikan. Informasi yang terorganisir kemudian disajikan secara deskriptif, diperkuat dengan kutipan langsung dari narasumber.

Bagian diskusi menghubungkan temuan analitis dengan kerangka teoritis yang diterapkan dalam penelitian, secara sistematis menjawab pertanyaan penelitian. Bab ini menggambarkan bagaimana penerapan E-SAMSAT berkembang dalam situasi dunia nyata dan berbagai faktor yang memengaruhinya.

Pada bab 5 yaitu Penutup Bab ini menyimpulkan penelitian dengan menyajikan kesimpulan dan rekomendasi. Kesimpulan tersebut berasal dari temuan dan diskusi dalam penelitian yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

Selanjutnya, rekomendasi ditujukan kepada para pemangku kepentingan, termasuk UPTD Samsat, pemerintah, dan masyarakat, untuk meningkatkan efektivitas implementasi E-SAMSAT di masa mendatang. Rekomendasi ini juga bertujuan untuk mendukung para peneliti di masa depan dalam mengembangkan penelitian ini menggunakan metode atau elemen yang berbeda