**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DI KANTOR SAMSAT**

**PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**KOTA SAMARINDA**

GESIT PRADANA SURIANSYAH PUTRA

Jurusan Administrasi Negara, Fakulktas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

**ABSTRACT**

Gesit Pradana Suriansyah Putra, 2018, Implementation of E-Government in Samsat Office of East Kalimantan Province of Samarinda City. Supervisor: Mrs. Dr.Hj.Futum Hubaib, S.Sos, M.Si and Mr. Dr.Marjoni Rachman, M.Si.

The purpose of this research is to know the Implementation of E-Government in Samsat Office of East Kalimantan Province of Samarinda City.

With the above objectives, the analytical tool used in this study is descriptive qualitative analysis. Factors used in this research are Network Preparedness, Management Efficiency, Public Participation, and Online Services. With this analysis the authors will analyze various data collected from various sources then presented in detail in the form of descriptive.

Based on the analysis conducted on various sources of data collected, that Implementation of E-Government in Samsat Office of East Kalimantan Province of Samarinda City when viewed through the four factors above can be said to run well and effectively. But there are still obstacles inhibiting the effectiveness of these services as the implementation.

*Keywords: Implementation Of E-Government*

1. Pendahuluan

Teknologi merupakan salah satu bentuk dari perkembangan jaman. Bahkan pada abad ini, penggunaan teknologi semakin meluas di seluruh dunia dan seluruh lapisan masyarakat. Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web atau yang akrab disebut dengan internet. Kehadiran teknologi internet di tengah masyarakat mampu memenuhi kebutuhan akan informasi dengan sangat cepat, tepat, dan akurat. Selain itu, hal-hal yang dahulu dikerjakan secara manual dan membutuhkan waktu yang lama, kini dengan bantuan teknologi internet dan sistem komputerisasi yang canggih menjadikan pekerjaan-pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat. Sistem *on-line* atau daringpun (dalam jaringan) semakin populer, termasuk di Indonesia.

Teknologi internet saat ini sudah dimanfaatkan diberbagai bidang, baik dibidang bisnis, pemerintahan, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya. Dibidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi internet dikenal dengan sebutan *electronic government* atau *e-government*. Secara sederhana, *e-government* atau pemerintahan digital adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan dukungan teknologi informasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Hasibuan dan Santoso, 2005). Pentingnya *e-government* ini antara lain (1) mendorong pemerintahan yang responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat; (2) mendorong sisi pemanfaatan dari keterbukaan informasi; dan (3) mendorong tingkat partisipasi publik didalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau di umum dikenal dengan Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polda, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda), dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat (PT. Jasa Raharja).  
 Seiring perkembangannya wajib pajak dapat membayar pajak dengan menggunakan e-samsat yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berpotensi terjadinya praktek percaloan dan pungli. Terobosan ini diharapkan dapat mengurangi dan menghidari hal tersebut dan juga mempermudah bagi wajib pajak untuk melakukan kewajibannya dalam membayar pajak seperti kendaraan bermotor.  
Berdasarkan paparan diatas dapat dijadikan suatu permasalahan penelitian mengenai implementasi *e-Government* di kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda .

II. Permasalahan

Dari masalah diatas dapat diperoleh rumusan penelitian sebagai berikut :

“Bagaimana implementasi E-Government di kantor samsat provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda?”

III. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kualitatif, yaitu dimana suatu penelitian yang memberi gambaran, pemahaman, dan penjelasan secara sistematis mengenai bagaimana Implementasi E-Government di kantor SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda yang kemudian dijelaskan dalam suatu kesimpulan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini hanya berlaku pada instansi terkait .

**Fokus Penelitian**

Dalam membahas rumusan masalah penelitian ini, penulis fokus hanya pada Implementasi E-Governtment di kantor SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Fokus penelitian digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman dan cara pandang terhadap penelitian ini. Implementasi E-Governtment di kantor Samsat terkait dengan beberapa indikator yang sekaligus dijadikan sebagai fokus penelitian, sebagai berikut:

* Kesiapan Jaringan : Untuk menunjang pelayanan yang berbasis layanan online.
* Efisiensi Pengelolaan : Pengelolaan operasi e-government di Indonesia masih sangat rendah, ada di urutan ke-47 dari 62 negara. Kemungkinan karena masih adanya pulau-pulau layanan yang belum terintegrasi dan ketidak jelasan pengelolaannya.
* Partisipasi Masyarakat : kemungkinan juga karena sosialisasi yang sangat kurang ataupun kemampuan penduduk masih rendah dalam pelayanan berbasis TIK ini.
* Layanan Online : sebagai sarana pelayanan dari pemerintah bagi masyarakat.

**Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

* Data Primer, Data yang di dapatkan atau di kumpulkan langsung dari sumber pertama dengan cara observasi maupun wawancara langsung dengan informan. Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau terlibat langsung dengan masalah penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Bagian Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Beberapa Pegawai SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur yang menangani Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan beberapa masyarakat yang menerima dari proses pelayanan publik.
* Data sekunder, Data yang di peroleh dari sumber lain selain dari Informan/ Narasumber atau dari literature seperti : Jurnal, Majalah, Buku, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian.

**Teknik Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah :

* Penelitian Lapangan (Field Research)

Bentuk metode penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan observasi langsung mengenai Implementasi E-Governtment di kantor SAMSAT Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

* Penelitian Kepustakaan

Dalam penelitian ini, penulis mempelajari teori dan informasi yang erat hubungannya dengan penelitian sebagai pedoman pokok untuk mencari data, dengan demikian data kepustakaan ini sifatnya teoritis yang akan dipakai sebagai pegangan untuk mengumpulkan data. Data kepustakaan diambil dari literatur-literatur dan catatan kuliah yang ada hubungannya dengan topik penulisan ini.

**Teknik Analisa Data**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi. Penulis akan menganalisis semua data yang diperoleh dari berbagai data yang di dapatkan dan dipaparkan secara rinci dalam bentuk deskriptif. Analisis data ini penting karena dari analisa inilah data yang diperoleh dapat digunakan untuk memecahkan masalah penelitian.

**Jadwal Penelitian**

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 hingga beberapa bulan kedepan, terhitung dari pengajuan judul sampai selesai. Berikut adalah jadwal penelitian ini:

1. Bulan Oktober 2017 mengajukan judul skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, sekaligus memohon kesediaan dosen pembimbing.
2. Bulan Oktober 2017 menyusun rencana penelitian dan mencari literature untuk menghimpun data yang diperlukan untuk penelitian serta untuk penulisan bab 1, Bab II, Bab III.
3. Bulan Oktober 2017, tahap penulisan Bab I, Bab II, Bab III serta konsultasi dengan dosen pembimbing dan melakukan beberapa perbaikan penulisan pada Bab I, Bab II, Bab III.
4. Bulan Mei,Juni,Juli 2018 penulis melakukan penelitian dengan cara melakukan observasi lapangan serta wawancara langsung di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.
5. Bulan Juni hingga Juli 2018 tahap penulisan Bab IV dan Bab V serta konsultasi dengan dosen pembimbing dan persiapa menuju Ujian Skripsi.

IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

**Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Badan Pendapatan Daerah yang biasa disingkat BAPENDA awalnya adalah Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah yang tugasnya menyelenggarakan segala usaha dan kegiatan pada Bidang Pemasukan Pajak dan Pendapatan Daerah di dalam lingkungan wilayah Provinsi Kaltim.

Nama Dinas dikukuhkan menjadi Dinas Pendapatan Daerah atau disingkat DISPENDA, dengan tugas pokok antara lain memimpin dan mengkoordinir seluruh usaha di bidang pungutan dan Pendapatan Daerah berdasarkan ketentuan baik yang digariskan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.

**Dasar Hukum Pemungutan**

**BAPENDA**

* Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
* Perda Prov. Kaltim No. 1 Thn 2011 Tentang Pajak Daerah.
* Perda Prov. Kaltim No. 2 Thn 2012 Tentang Retribusi Jasa Usaha.
* Perda Prov. Kaltim No. 5 Thn 2013 Tentang Sumbangan Pihak Ketiga Kepada Daerah.
* Perda Prov.Kaltim No.8 Thn 2014 Tentang Perubahan Atas Perda Prov.Kaltim No. 1 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

**Kepolisian**

* Undang-Undang No 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas & Angkutan Jalan.
* Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak.
* Peraturan Pemerintah RI No 60 Thn 2016 Tentang Jenis dan Tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

**Jasa Raharja**

* UU No 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang jo. PP No.17 Tahun 1965.
* UU No 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan jo. PP No.18 Tahun 1965 tentang Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

**Struktur Organisasi**

**Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi**

Kepala UPTB

Sub Bagian Tata Usaha

Kepala Seksi

Pembukuan & Penagihan

Kepala Seksi Pendataan & Penetapan

SAMSAT Pembantu/

Layanan Unggulan Lainnya

*Sumber: Kantor Dinas Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.*

**Deskripsi Tugas**

Adapun Deskripsi tugas dari struktur organisasi . Kantor Dinas Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. **Kepala UPTB**

* Melaksanan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Dinas dibidang Pajak Daerah, Retribusi dan Lain-Lain PAD yg Sah.

1. **Sub Bagian Tata Usaha**

* Mengkoordinir pelaksanaan Administrasi Surat-menyurat.
* Menyiapkan bahan dan data Administrasi kepegawaian.
* Menyiapkan bahan dan rencana pemeliharaan sarana & prasarana.
* Menyiapkan bahan dan informasi hubungan kemasyarakatan.
* Pengadministrasian barang.

1. **Kepala Seksi Pendataan & Penetapan**

* Melaksanakan rekonsilasi dan sinkronisasi data penerimaan pajak daerah dangan UPTB, BPKAD dan Instansi terkait.
* Menyiapkan data penerimaan objek dan subjek daerah dalam penyusunan estimasi penerimaan pajak daerah untuk rencana target APBD murni dan perubahan.
* Menyiapkan bahan penyusunan perhitungan bagi hasil pajak daerah untuk Kabupaten/Kota berdasarkan realisasi penerimaan.
* Menyiapkan data pembukuan dan pelaporan, tunggakan pajak daerah serta piutang pajak daerah.
* Menyiapkan bahan pertimbangan atas keberatan pajak dan restitusi pajak.

1. **Kepala Seksi Pembukuan & Penagihan**

* Melakukan koordinasi pengelolaan keuangan.
* Melakukan koordinasi proses rencana pengadaan barang dan jasa.
* Melaksanakan koordinasi pengadministrasian dan perbendaharaan keuangan.
* Menyiapkan laporan keuangan.
* Menyiapkan bahan untuk pemeriksaan atas laporan keuangan.

1. **Samsat Pembantu/Layanan Unggul Lainnya**

* **Samsat Pembantu**

Tempat Pelayanan yg disiapkan d ibeberapa Kecamatan yang ada di Kota Samarinda untuk melayani Pengesahan STNK , Pembayaran PKB dan SWDKLLJ, secara organisasi bertanggung jawab kepada SAMSAT INDUK.

* **Payment Point**

Layanan yg di siapkan melalui sistem kerja sama dengan jasa Perbankan dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah (bank kaltim) untuk memudahkan dan mendekatkan WP dalam memenuhi kewajibannya.

* **Samsat Corner**

Layanan Pengesahan STNK , Pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Pusat Perbelanjaan untuk saat ini ada pada Mall SCP Lantai II Jl. Mulawarman Samarinda.

* **Samsat Kampus/Keliling**

Fasilitas layanan pembantu yg disiapkan untuk Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan KB Samsat Kampus yg beroperasi di Perguruan Tinggi di Kota Samarinda secara insidentil bisa di bisa digunakan untuk samsat Keliling.

* **Samsat Drive Thru**

Adalah layanan Pengesahan STNK, Pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di luar Gedung Kantor Bersama SAMSAT dan memungkinkan Wajib Pajak melakukan transaksi dari kendaraan bermotor yang dikendarainya

* **E-Samsat**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pembayaran pajak daerah dan registrasi kendaraan bermotor, tim Pembina Samsat yakni Badan Pendapatan Provinsi kalimantan Timur, Polda Kaltim, dan PT. Jasa Raharja membuat inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan SWDKLLJ kendaraan bermotor tahunan melalui ATM Bankaltim dan Bank BNI yang dapat di akses menggunakan ATM di seluruh indonesia.

Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah didukung oleh aparatur dengan jumlah personil sebanyak 90 orang dengan rincian sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **GOLONGAN** | | | | | | **PENDIDIKAN** | | | | | | | |
|  | **PEGAWAI** | **IV** | **III** | **II** | **I** | **Σ** | **S2** | **S1** | **DIII** | **DII** | **SLTA** | **SLTP** | **SD** | **Σ** |
| **1** | **PNS** | **2** | **33** | **9** | **2** | **46** | **6** | **16** | **1** | **0** | **16** | **2** | **2** | **43** |
| **2** | **NON PNS** |  |  |  |  |  |  | **23** | **3** | **0** | **17** | **3** | **1** | **47** |
|  | **JUMLAH** | **2** | **33** | **9** | **2** | **46** | **6** | **39** | **4** | **0** | **33** | **5** | **3** | **90** |

Tabel Rincian Jumlah Pegawai Kantor Samsat Kota Samarinda.

**Hasil Penelitian**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau nara sumber. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber yang berkaitan tentang Implementasi E-Government di kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Wawancara dilakukan secara langsung kepada nara sumber selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Narasumber yang diwawancarai oleh penulis berjumlah Lima orang pengguna layanan. Wawancara intensif dengan menggunakan inisial, yaitu AW,MR,SS,DN,MA. Selain itu dilakukan pula wawancara kepada pemberi layanan yaitu Kepala UPTB, Kasi Perpajakan, Petugas Pelayanan.

Wawancara dengan narasumber dengan inisial AW dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Juli 2018; narasumber dengan inisial MR dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Juli 2018; narasumber dengan inisial MA dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Juli 2018; narasumber dengan inisial SS dilaksanakan pada hari Jum’at, 5 Juli 2018; narasumber dengan inisial DN dilaksanakan pada hari Juni, 5 Juli 2018;.

Sedangkan wawancara kepada pemberi layanan pada Kantor Samsat Provinsi Kota Samarinda di laksanakan pada hari Jum’at, 13 Juli 2018.

Data yang tidak terungkap melalui wawancara, di lengkapi dengan data hasil observasi langsung secara partisipatif yang dilakukan rentang waktu pada bulan Juni sampai pada bulan Juli. Untuk memperkuat substansi data hasil wawancara dan observasi, maka dilakukanlah penelusuran terhadap dokumen maupun arsip yang ada pada Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda.

Melalui Instruksi Presiden No.6 tahun 2001 tentang Telematika ( Telekomunikasi Media dan Informatika ) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi.Kemudian keluarnya Instruksi Presiden RI NO.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembagan *e-Government* merupakan bukti keseriusan pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui *electronic government* itu sendiri.

Semua wawancara dilaksanakan dengan terfokus pada pemikiran Dawes(2002), e-government merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional pemerintah dengan memberikan manfaat bagi masyarakat dan menyediakan jasa atau pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat.

**Kesiapan Jaringan**

Kesiapan Jaringan sangat menunjang Pelayanan yang berbentuk elektronik/online.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Kepala UPTB Bapak Roni pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kesiapan Jaringan :

*“Saya kira Kesiapan Jaringan yang ada sudah cukup baik tetapi kami ada kendala di sistem jaringan yang dimana jaringan yang ada di indonesia sendiri kadang tidak stabil”*

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Adapun hasil wawancara penulis dengan AW selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kesiapan Jaringan :

*“Kesiapan Jaringan yang ada disini yang saya rasakan masih kurang memuaskan sangat disayangkan samsat yang memiliki program pelayanan yang berbasis online tetapi tidak di dukung dengan jaringan yang baik ”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Selain itu hasil wawancara penulis dengan MR selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Kesiapan Jaringan :

*“Kesiapan Jaringan yang ada di sini saya rasa sudah cukup memuaskan tinggal di tingkatkan lagi mutu pelayanannya yang ada ”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

**Efesiensi Pengelolaan**

Efesiensi Pengelolaan pelayanan haruslah dapat memuaskan pengguna layanan agar pengguna layanan dapat menyelesaikan keperluannya dengan cepat dan tepat.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Ketua Kasi Perpajakan & Pendataan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Efesiensi Pengelolaan :

*“Efisiensi di kantor samsat ini masih kami tingkatkan kami melihat dan memantau Wajib Pajak agar pengelolaan pelayanan kami cepat,dan tepat dan dapat memuaskan bagi Wajib Pajak”*

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Selain itu hasil wawancara penulis dengan SS selaku pengguna layanan pada Kantor Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Efesiensi Pengelolaan :

*“Saya rasa pengelolaan yang ada di kantor ini sudah tertata dengan baik contohnya dari sistem pelayanan yang mereka berikan cukup memuaskan”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Dan wawancara penulis dengan MR selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Efisiensi Pengelolaan :

*“Menurut saya efisiensi pengelolaan disini sudah sangat baik”*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

**Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi Masyarakat dalam dunia pelayanan sangatlah penting karena suatu program pelayanan publik bila partisipasi masyarakatnya sangat antusias maka bisa dikatakan progam pelayanan tersebut berhasil begitu pula sebaliknya apabila partisipasi masyarakatnya sedikit maka program pelayanan tersebut dikatakan gagal.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Petugas Pelayanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Partisipasi Masyarakat :

*“Partisipasi Masyarakat sejak Program Layanan tersebut di perkenalkan kepada masyarakat allhamdulilah sangat baik ya walaupun kadang Wajib Pajak masih ada yang kebingungan akan menginput data di mesin atm”*

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Dan hasil wawancara kepada MA selaku pengguna layanan pada Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Partisipasi Masyarakat :

*“Kalau dari saya pribadi saya sendiri masih kurang mengerti mengoprasikan program pelayanan tersebut menurut saya ribet dan saya lebih memilih datang kesini untuk segala pengurusan”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Adapun penulis melakukan wawancara kepada DN sebagai pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Partisipasi Masyarakat :

*“Saya sendiri sebenarnya adalah salah satu pengguna pelayanan tersebut karena menurut saya program layanan tersebut sangat membantu saya tanpa harus mengantri tapi kalau bisa untuk proses penginputan data di mesin ATM bisa lebih di permudah dan saya yakin apabila itu di permudah partisipasi masyarakat terhadap Program tersebut akan meningkat”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

**Layanan Online**

Kecanggihan teknologi membuat semua serba mudah. Termasuk juga urusan dengan pihak pemerintahan. Pihak pemerintahan yang terkenal kolot ternyata semakin tahun semakin memperbaiki diri. Mengikuti perkembangan zaman, berbagai layanan di pemerintahan di buat serba online untuk memudahkan masyarakat mengaksesnya.

Berikut hasil wawancara penulis kepada Kepala UPTB di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Layanan Online :

*“Untuk layanan online disini ada berbagai jenis layanan untuk keperluan yang berbeda kami berupaya menjangkau Wajib Pajak dengan baik dengan membuat layanan online yang bertujuan untuk membantu Wajib Pajak lebih mudah untuk mengurus segala keperluan mereka”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 13 Juli 2018)

Dan hasil wawancara penulis kepada SS selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda terkait Layanan Online :

*“Untuk layanan Online yang saya tahu disini hanya E-Samsat saja saya belum tau apakah ada layanan online lainnya yang di keluarkan oleh pihak Samsat”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

Berikut hasil wawancara penulis kepada AW selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda Terkait Layanan Online :

*“layanan online ya ,,, yang saya tahu hanya E-Samsat saja sih mas mungkin memang saya yang tidak tahu atau dari pihak Kantor Samsat sendiri tidak ada melakukan Sosialisasi kepada masyarakat”.*

(Hasil wawancara pada tanggal 5 Juli 2018)

**Pembahasan**

Selama penelitian dilakukan, agar dapat mengetahui Implementasi E-Government di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda, maka penulis menggunakan Instruksi Presiden No.6 tahun 2001 tentang Telematika ( Telekomunikasi Media dan Informatika ) dan Instruksi Presiden RI NO.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi, dan Dawes (2002), e-government merupakan penggunaan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional pemerintah dengan memberikan manfaat bagi masyarakat dengan memperhatikan faktor-faktor Kesiapan Jaringan, Efisiensi Pengelolaan, Partisipasi Masyarakat dan Layanan Online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka diperoleh analisa hasil penelitian kualitatif terhadap masing-masing Faktor yang baik dapat diuraikan penjelasan sebagai berikut:

**Kesiapan Jaringan**

Dalam pengembangan E-Gobernment Kesiapan jaringan sangatlah penting dan menjadi satu faktor karena untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis *electronik* dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektiv dan efisien sesuai dengan Instruksi Presiden No.6 tahun 2001 tentang Telematika ( Telekomunikasi Media dan Informatika ).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Kesiapan Jaringan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala . Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada AW dan MR selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Mungkin untuk pihak Samsat sendiri bisa meminta kepada provider yang digunakan untuk meningkatkan kembali kualitas jaringan yang di pakai untuk menjalankan program pelayanan yang berbasis online/Elektronik agar masyarakat dapat lebih nyaman pada saat menggunakan layanan tersebut.

**Efisiensi Pengelolaan**

Efisiensi diartikan sebagai kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat tanpa membuang waktu, tenaga maupun biaya. Dalam arti kedua ini ada penekanan lebih terhadap bagian “tanpa membuang.

Mengutip pernyataan dari H. Emerson yang mengatakan bahwa “Efisiensi merupakan perbandingan yang terbaik antara sebuah input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang telah dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Jadi bisa dikatakan hubungan antara apa yang telah diselesaikan.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Efisiensi Pengelolaan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada SS dan MR selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Buat Efisiensi pengelolaan mungkin dapat ditingkatkan kembali buat pihak pemberi pelayanan agar lebih peka akan apa yang diperlukan oleh masyarakat selaku pengguna layanan agar lebih baik lagi tanpa harus di minta dulu.

**Partisipasi Masyarakat**

Menurut Histiraludin (dalam Handayani 2006:39-40) “Partisipasi lebih pada alat sehingga dimaknai partisipasi sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan, sebagai media penumbuhan kohesifitas antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah juga menggalang tumbuhnya rasa memiliki dan tanggung jawab pada program yang di lakukan”.

Istilah partisipasi sekarang ini menjadi kata kunci dalam setiap program pengembangan masyarakat, seolah-olah menjadi “model baru” yang harus melekat pada setiap rumusan kebijakan dan proposal proyek. Dalam pengembangannya sering kali diucapkan dan ditulis berulang-ulang teteapi kurang di praktekan, sehingga cenderung kehilangan makna. Partisipasi sepadan dengan arti peran serta, ikut serta, keterlibatan atau proses bersama saling memahami, merencanakan, menganalisis, dan melakukan tindakan oleh sejumlah anggota masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat di simpulkan Partisipasi Masyarakat di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat oleh pihak Samsat tentang pengin-putan data di mesin ATM. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada MA dan DN selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Partisipasi Masyarakat dapat dijadikan tolak ukur apakah suatu program pelayanan itu berjalan dengan baik atau tidak , jadi saran buat pihak pemberi pelayanan agar lebih mensosialisasikan mungkin dari program pelayanan , atau cara penggunaannya agar masyarakat selaku pengguna layanan dapat mengetahui dan mengerti untuk menggunakann program pelayanan tersebut.

**Layanan Online**

Dengan menyediakan pelayanan melalui internet dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu penyediaan informasi, interaksi satu arah, interaksi dua arah, dan transaksi yang berarti pelayanan elektronik secara penuh.

Menurut Rowley (2006)[[1]](https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik#cite_note-Rowley,_J._2006-1) layanan elektronik di definisikan sebagai: "... perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh [teknologi informasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_informasi). Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan ". Definisi ini mencerminkan tiga [telepon](https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon), [call center](https://id.wikipedia.org/wiki/Call_center)komponen utama- penyedia layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan (yaitu, [teknologi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi)). Misalnya, sebagai yang bersangkutan untuk layanan elektronik publik, badan publik adalah penyedia layanan dan warga negara serta bisnis penerima layanan. Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik.

[Internet](https://id.wikipedia.org/wiki/Internet) adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan.(misalnya , kios publik, [telepon genggam](https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon_genggam), [televisi](https://id.wikipedia.org/wiki/Televisi)).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan Layanan Online di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda masih memiliki beberapa kendala karena sebagaian masyarakat masih tidak mengetahui. Hal ini terbukti dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada SS dan AW selaku pengguna layanan di Kantor Samsat Kota Samarinda.

Mungkin kurang lebih dengan partisipasi masyarakat kenapa bisa begitu karena Faktor-Faktor diatas saling bersangkutan dan apabila satu saja tidak berjalan dengan baik maka pelayanan yang diberikan akan terhambat, Layanan Online sangatlah membantu dimana sekarang apa-apa bisa dilakukan dimana saja karena adanya Layanan Online ini sangatlah membantu masyarakat dalam menggunakan pelayanan dan pihak Samsat dalam mengumpulkan Pajak Bekendara dan seharusnya kembali lagi mungkin bisa lebih lagi buat mensosialisasikan kepada masyarakat.

V. Penutup, Kesimpulan dan Saran

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda pada periode April hingga Juni tentang Implementasi E-Government di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa implementasi E-Government yang ada di Kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan instruksi dari presiden No.6 tahun 2001 tentang Telematika ( Telekomunikasi Media dan Informatika ) dan NO.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembagan *e-Government* yang dimana Samsat sudah mengeluarkan sistem pelayanan yang berbasis *electronic* sebagai contoh adalah E-Samsat yang sudah mulai beroprasi untuk melayani wajib pajak pada tahun 2016 .
2. Masih ada yang tidak tahu untuk mengunakan pelayanan berbasis *electronic* ini mungkin kurangnya sosialisasi program pelayanan tersebut kepada masyarakat di karenakan minimnya anggaran yang tersedia disebabkan oleh defisit APBD yang terjadi di Kalimantan Timur.
3. Implementasi E-Government di kantor Samsat sangat membantu masyarakat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan pihak Samsat Dalam mengumpulkan Pajak Kendaraan Bermotor.

**Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian pada kantor Samsat Provinsi Kalimantan Timur Kota Samarinda maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Sehubungan dengan Implementasi E-Government yang belum merata diketahui oleh masyarakat yang telah diterapkan di kantor Samsat Provinsi Kota Samarinda , Menurut saya masih diperlukannya sosialisasi yang lebih kepada masyarakat agar masyarakat dapat menggunakan pelayanan yang berbasis *elektronic* .
2. Hal penting yang perlu di perhatikan adalah proses penginputan nomor polisi pada saat hendak membayar menggunakan E-Samsat yang dimana pada saat penulis melakukan wawancara salah satu pengguna layanan masih sangat kebingungan akan penginputan nomor polisi di dalam proses pembayaran .

Daftar Pustaka

*Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.*

*Grönlund, A., Andersson, A., dan Hedström, K. 2005. Next Step E-Government in Developing Countries. Örebro University, Sweden .*

*Hasibuan, ZA dan Santoso, HB. 2005. Standardisasi aplikasi e-government untuk instansi pemerintah. Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi Indonesia..3-4 Mei 2005.ITB*

*Heeks, R. 2003. Most eGovernment-for- Development Project Fail: How Can Risks be Reduced ? No. 14. Institute for Development Policty and Management. Manchester.*

*Indrajit, Richardus Eko. 2002. Electronic government: strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital. Penerbit ANDI.Yogyakarta..*

*Kumar, R., dan Best, M. L. 2006. Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu. The Information Society,22(1), 1-12.India.*

*Republik Indonesia, 2003. Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government.*

*Republik Indonesia. 2015. Peraturan Presiden No. 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Presiden No 54 Tahun 2010 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.*

*Riley, Thomas B. 2002. Change Management, E-Governance, and The Relationship to E-government. Commenwealth Centre for Electronic Governance.*

*Sugiyono. Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta.2011.hal:125.Bandung.*

*Sugiyono. Metode Penelitian, Alfabeta,2013. Bandung.*

*Suharsismi Arikunto, Prosedur Penelitian, (Cet. XII; PT. Rineka Cipta- 2002.Jakarta). Imam Suprayogo dan Topbroni, Methodologi Penelitian Sosial Agama (Cet. XII; Remaja Rosdakarya, 2003.Bandung).*

*Seifert, J. W., dan Bonham, G. M. 2003. The Transformative Potential of E-Government in Transitional Democracies.*

*Sosiawan, Edwi Arief. 2015. Evaluasi Implementasi E-government pada Situs Web Pemerintah Daerah di Indonesia: Perspektif Content dan Manajemen. Open Journal System. https://ojs.uajy.ac.id/index.php/jbi/article/download/461/497 diakses pada 30 Juni 2017.*

*Tochija, Itoc. 2007. Kebijakan E-government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.*

*https://pengertianartidefinisidari.blogspot.co.id/2017/11/pengertian-samsat-e-sa msat-dan-cara-bayar-pajak.html.*

[*http://el-kawaqi.blogspot.co.id/2012/12/pengertian-implementasi-menurut-para.h tml*](http://el-kawaqi.blogspot.co.id/2012/12/pengertian-implementasi-menurut-para.html)*.*

[*http://rikarizkia.blogspot.co.id/2015/09/pengertian-e-goverment.html*](http://rikarizkia.blogspot.co.id/2015/09/pengertian-e-goverment.html)*.*

[*http://xerma.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-dan-pengembangan-e.html*](http://xerma.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-dan-pengembangan-e.html)*.*

[*http://admarsyadyahoocom.blogspot.co.id/2010/11/makalah-tentang-e-governme nt.html*](http://admarsyadyahoocom.blogspot.co.id/2010/11/makalah-tentang-e-government.html)*.*

[*https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\_administrasi\_manunggal\_satu\_atap.*](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap.)