IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN E-SAMSAT DALAM MENCIPTAKAN *GOOD GOVERNANCE* PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR

Laily Tia Pradilla
lailytprdlla@gmail.com
Maswar Patuh Priyadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Taxes are an important role in the life of the state and an obligation for every Indonesian citizen which aims at national development and the country's economic growth to improve the people's welfare. Motor vehicle taxes (PKB) is one of the main regional income in tax payments obtained by the regional revenue agency is paid by the taxpayer every year. Furthermore, the E-Samsat service can make it easier for taxpayers to make tax payments without coming and queueing at the Samsat office. This research aimed to examine whether the implementation of E-Government on the E-Samsat East Java East Surabaya. Moreover, the sample collection technique used purposive sampling, with a taxpayer who has fulfilled the criteria. Moreover, the research sample used 100 respondents. This research was qualitative with the descriptive statistic approach. Meanwhile, the research data analysis technique with descriptive statistics. The research result concluded that the implementation of E-Samsat East Java province and the Good Governance provided stated it was a success in its implementation. The research result concluded that the implementation of E-Samsat gave advantages for the taxpayer in conducting the motor vehicle (PKB) taxes payment therefore a good government (Good Governance) was able to be created through these services.

Keywords: e-government, e-samsat, good governance, motor vehicle tax

ABSTRAK

Pajak merupakan peranan penting dalam kehidupan bernegara dan kewajiban bagi setiap warga Indonesia yang bertujuan sebagai pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi negara sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat yang baik. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang utama dalam pembayaran pajak yang diperoleh Badan Pendapatan Daerah yang dibayarkan Wajib Pajak pada tiap tahunnya. Dengan adanya layanan E-Samsat mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang dan mengantri ke Kantor Bersama SAMSAT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* terhadap E-Samsat Jawa Timur di Surabaya Timur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling, dengan Wajib Pajak yang memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi E-Samsat Jawa Timur dan menciptakan *Good Governance* dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga tata pemerintah yang baik *(Good Governance*) mampu tercipta dengan adanya layanan tersebut.

Kata Kunci**:** *e-government,* e-samsat, *good governance,* pajak kendaraan bermotor

PENDAHULUAN

Saat ini pengembangan teknologi internet dalam era revolusi produksi 4.0 telah mencapai perkembangan yang sangat pesat dan berbagai manfaat juga dampak dapat dirasakan oleh masyarakat. *E-commerce* merupakan perkembangan teknologi salah satu aplikasi yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi jual

beli. Tidak hanya ada dalam masyarakat biasa tetapi terdapat juga pengembangan aplikasi dalam kalangan pemerintah yaitu *Electronic Government (E-Government). E-Government* merupakan sistem yang ada dalam pemerintahan yang telah dikembangkan melalui kekuatan teknologi digital dimana teknologi tersebut dapat diakses dimana pun dan kapan pun dengan pembayaran via *online* sehingga dapat memudahkan pengguna, kecuali adanya keterbatasan koneksi jaringan yang tidak stabil maka hal tersebut akan menghambat jalannya sistem.

Menurut Indrajit, 2002:36 (dalam Riadi, 2020.) menyatakan bahwa *E-Government* adalah penyelenggaraan kepemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. *E-Government* sebagai salah satu mekanisme interaksi antara pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan prima, *E-Government* akan bermakna baik apabila dapat mempengaruhi *Good Governance*.

Dalam penelitian Retnowati dan Retnowati (2008) menyatakan bahwa faktor penentu penerapan *E-Governmnent* yaitu : (1) Kebutuhan yang menjadi prioritas dari masyarakat di negara atau daerah terkait, (2) Ketersediaan sumber daya, (3) Infrastruktur Telekomunikasi, (4) Tingkat Konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, (5) Kesiapan sumber daya manusia di pemerintah, (6) Ketersediaan dana dan anggaran, (7) Perangkat hukum, (8) Perubahan paradigma. Kriteria tersebut merupakan hal yang termasuk dalam kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan bentuk pelayanan yang ditujukan untuk pengguna layanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan. Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Sebaliknya apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan maka pelayanan tersebut tidak berkualitas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Servqual *(Service Quality)* menurut Parasuraman (1990) yang memiliki 5 dimensi, yaitu: (1) *Tangibles,* (2) *Reliability,* (3) *(Responsiveness,* (4) *Assurance,* (5) *Emphaty.*

Tata pemerintahan yang baik *(Good Governance)* dapat dinilai baik dilihat dari bagaimana cara pengelolaan ekonomi, pembangunan dan pengelolaan sumber daya publik dan juga dampak apa yang didapatkan masyarakat dengan adanya tata pemerintahan yang ada. Dalam menciptakan pemerintahan yang baik *(Good Governance)* dan mempercepat proses demokrasi, pemanfaatan teknologi telematika atau teknologi komunikasi dan informasi dalam proses ruang lingkup pemerintahan dengan implementasi *Electronic Government (E-Government)* dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntanbilitas berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, sehingga pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih optimal.

Penelitian ini mengambil objek Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Alasan memilih instansi tersebut dikarenakan SAMSAT Surabaya Timur merupakan kantor pusat yang dianggap memiliki data yang lengkap dan telah terorganisasi dengan baik. Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana hasil dari implementasi *E-Government* pada Layanan E-Samsat?, (2) Bagaimana hasil dari implementasi aplikasi *E-Smart* Samsat?, (3) Apakah hasil dari implementasi *E-Government* pada Layanan E-Samsat dapat menciptakan *Good Governance?*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *E-Government* pada E-Samsat juga menyelesaikan kendala yang dihadapi oleh masyarakat sebagai wajib pajak dalam menggunakan layanan E-Sistem serta mengetahui implementasi dari aplikasi E-Samsat Jawa Timur (*E-Smart* Samsat).

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Dasar dan Pengertian *E-Government*

E-Government merupakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimana konsep baru dari administrasi publik untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah sebagai salah satu

mekanisme interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Hal itu untuk mendukung era revolusi industri 4.0 dan memberikan informasi serta pelayanan efisien yang berurusan dengan pemerintah. Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) yang terdapat 5 dimensi di dalam nya, yaitu: (1) Kebijakan, karena pemerintah harus mempunyai landasan hukum yang kuat sehingga kepatuhan dapat dipastikan, (2) Kelembagaan, *E-Government* membutuhkan orang-orang dan satuan kerja yang kompeten agar berjalan dengan baik, (3) Infrastuktur sebagai sistem pendukung diselenggarakannya *E-Government* termasuk jaringan internet, (4) Aplikasi karena pada dasarnya *E-Government* merupakan proses bisnis yang bersifat dinamis. Fungsional dalam aplikasi dilakukan untuk menyesuaikan antara ketersediaan dan tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana dengan tugas dan fungsi instansi, (5) Perencanaan dalam tata kelola dan manajemen secara terpadu dan berkelanjutan meliputi pengorganisasian, sistem perencanaan, dokumentasi masterplan, implementasi masterplan, dan pembiayaan.

Untuk meningkatkan efisiensi internal, dan proses pelayanan publik dalam kepemerintahan yang demokratis *E-Government* diaplikasikan untuk pihak legislatif, yudikatif dan administrasi publik. Menurut World Bank *E-Government* yaitu:

E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as wide Area Networks, the internet and mobile computing) that have ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. Menurut Adriwati, 2001 (dalam Riadi, 2020.) *E-Government* merupakan sistem informasi yang menggunakan internet dan teknologi digital lain untuk melakukan transaksi dan layanan publik kepemerintahan. Menurut Wardani (2018) mengenai definisi *E-Government* mempunyai penjelasan yang signifikan, yaitu: (1) Adanya Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, (2) Adanya peningkatan dalam pelayanan publik secara online, (3) Adanya interaksi hubungan langsung dari pemerintah dengan pihak yang bersangkutan.

E-Government sebagai salah satu kontributor untuk mencapai tujuan ekonomi dengan memberikan efisiensi, efektivitas dan meningkatkan kualitas layanan publik serta meningkatkan kualitas manajemen internal sehingga proses bisnis didalam pemerintah dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Potensi konsep baru ini mengubah tata cara pemerintah dalam memberikan pelayanan sehingga dapat diakui oleh masyarakat.

Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tujuan *E-Government* yaitu : (1) Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, (2) Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan ekonomi nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, (3) Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara, (4) Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Penyelenggaraan *E-Government* meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sehingga adanya keterbukaan ini dapat membuka pikiran masyarakat mengenai kepercayaan terhadap kepemerintahan serta hal ini memberikan manfaat bagi masyarakat mengenai pelayanan lebih baik yang dibutuhkan dan memudahkan masyarakat mendapatkan informasi secara efisien.

Model *E-Government*

G2C *(Government to Citizens)*

Merupakan teknologi informasi dan komunikasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat yang bertujuan untuk mendekatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat langsung dan memudahkan mengakses kebutuhan dan sering digunakan dalam pelayanan. Bentuk layanan yang diberikan yaitu : (1) Pembayaran pajak atau iuran sosial terintegrasi, (2) Lowongan pekerjaan, (3) Jaminan kesehatan, (4) Sistem administrasi kependudukan, (5) Pemrosesan atau penerbitan surat izin atau perizinan dan sertifikat, (6) Informasi mengenai hal-hal legislatif atau administratif dan hukum yang berkaitan, (7) Kesempatan berpartisipasi dalam administrasi pemerintahan melalui permintaan pendapat publik dan pemungutan suara secara online.

G2B *(Government to Business)*

Merupakan interaksi dan transaksi elektronik yang disediakan untuk meningkatkan keperluan bisnis dimana pemerintah menyediakan informasi agar mendukung upaya jalannya perekonomian negara. Bentuk layanan yang diberikan oleh model G2B *(Government to Business)* ini yaitu: (1) Informasi yang berhubungan dengan pajak perseroan, (2) Informasi mengenai peluang bisnis dan industri, (3) Informasi mengenai pendaftaran perusahaan, (4) Sistem *E-Procurement* terintegrasi meliputi proses-proses pengadaan seperti pendaftaran tender dan kontrak yang dikelola pemerintah untuk bisnis, (5) *E-Commerce*, (6) Dan peraturan yang ada dalam pemerintah berkaitan dengan usaha atau bisnis

G2G *(Government to Goverments)*

Merupakan *Back-Office Delivery* yaitu interaksi dan pertukaran informasi yang dilakukan antar departemen atau lembaga dengan pemerintahan untuk pembagian data dan melakukan hal-hal yang berkaitan dengan proses politik, mekanisme hubungan sosial-budaya serta meningkatkan kerjasama antar pemerintah dan entiti pemerintah melalui database yang terintregasi. Bentuk layanan yang diberikan oleh model G2B *(Government to Business)* ini yaitu : (1) Informasi yang berhubungan dengan pajak perseroan, (2) Informasi mengenai peluang bisnis dan industri, (3) Informasi mengenai pendaftaran perusahaan, (4) Sistem *E-Procurement* terintegrasi meliputi proses-proses pengadaan seperti pendaftaran tender dan kontrak yang dikelola pemerintah untuk bisnis, (5) *E-Commerce*, (6) Dan peraturan yang ada dalam pemerintah berkaitan dengan usaha atau bisnis.

G2E *(Government to Employees)*

Penerapan *E-Government* diperuntukkan secara internal dimaksudkan untuk mendapatkan pelayanan dan kenyamanan terhadap pegawai. Layanan yang diberikan untuk model ini yaitu Jaminan Kesehatan dan Keternagakerjaan.

Hambatan dalam Implementasi *E-Government*

Hambatan umum dalam implementasi *E-Government* yaitu minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai konsep baru administrasi publik yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah serta gangguan jaringan internet pada saat mengaksesnya. Menurut Retnowati dan Retnowati (2008) terdapat berbagai hambatan dalam implementasi *E-Government,* yaitu: (1) Kultur berbagi informasi belum ada, (2) Kultur mendokumentasi belum lazim, (3) Kurangnya dan langkanya SDM yang handal akan bidang teknologi informasi dan komunikasi, (4) Infrastruktur yang masih belum merata dan memadai, (5) Tempat akses yang terbatas.

Konsep Dasar dan Pengertian E-Samsat

Di era globalisasi terjadi reformasi terhadap layanan publik yang berkembang pesat guna untuk memudahkan pelayanan. Menurut Groonros pelayanan adalah kegiatan yang

diselenggarakan untuk membantu menyelesaikan persoalan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan baik dan memenuhi keinginan konsumen maka hal itu akan menjadikan konsumen merasa puas begitu juga sebaliknya. Hal ini terpacu karena sistem prosedur pemungutan pajak yang masih menggunakan sistem konvensional menimbulkan informasi yang tidak konsisten dan maraknya calo baik dari pihak internal maupun eksternal dalam pembayaran pajak.

Seiring berjalannya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka terciptanya inovasi baru yaitu E-Samsat dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dan memberi efisiensi dalam hal waktu sehingga tidak perlu datang ke Kantor Samsat untuk mengantri. Hal yang melatarbelakangi diselenggarakannya program tersebut untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak dan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar pajak.

Samsat (E-Samsat) yang merupakan sistem administrasi terpadu yang diselenggarakan untuk memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pengesahan STNK. Menurut Wardani (2018) E-Samsat merupakan terobosan baru dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan berbasis online dari pihak Polri, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) dan PT. Jasa Raharja.

Ruang lingkup E-Samsat

Pelayanan E-Samsat tidak seluas pelayanan pada Kantor Samsat. Pelayanan E-Samsat mempunyai ruang lingkup yang terbatas hanya melayani pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan dengan syarat-syarat tertentu. Menurut SimulasiKredit.com keterbatasan pada ruang lingkup tersebut meliputi: (1) Pembayaran PKB dengan syarat pengesahan STNK kendaraan dalam satu tahun, (2) Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan kondisi tidak ganti STNK, (3) Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan lengkap surat-surat yaitu BPKB, STNK, dan KTP asli pemilik kendaraan, (4) Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan tidak terlambat lebih dari satu tahun, (5) Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan baik dan berwujud fisik. Hal tersebut dimaksudkan kendaraan yang tidak hilang, rusak dan disita.

Dengan adanya keterbatasan dalam ruang lingkup tidak mengurangi manfaat E-Samsat bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. E-Samsat juga mencakup jangkauan layanan pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat mana saja yang masih dalam wilayah polda yang sama. E-Samsat merupakan layanan yang mempermudah penggunanya dalam melakukan pembayaran pajak yang lebih efektif dan efisien.

Akses E-Samsat

Layanan E-Samsat dalam setiap provinsi tidak sama tergantung pada program masing-masing daerah. E-Samsat dapat diakses oleh siapapun yang merupakan wajib pajak kendaraan bermotor melalui website resmi khusus dan aplikasi. E-Samsat Surabaya Timur dalam penyelenggaraannya melalui website resmi khusus Samsat Online yaitu https://info.dipendajatim.go.id/esamsat. Samsat Jawa Timur juga menggunakan aplikasi yaitu *E-Smart* Samsat. Samsat Jawa Timur juga menggunakan aplikasi yaitu E-Smart Samsat. Dalam aplikasi tersebut terdapat layanan untuk verifikasi pengesahan dan informasi mengenai layanan E-Samsat yang berupa: (1) Mekanisme dan prosedur layanan samsat dan BPK, (2) Persyaratan untuk layanan samsat dan BPKB, (3) Tempat pelayanan kantor bersama samsat dan unit-unit layanan samsat, (4) Penyelesaian produk layanan samsat dan BPKB.
Selain informasi mengenai layanan E-Samsat masyarakat juga dapat melihat besaran pajak dalam aplikasi tersebut. Besaran pajak yang disediakan untuk dapat dilihat berupa: (1)

Pengesahan STNK 1 Tahun, (2) Perpanjangan STNK 5 Tahun, (3) Bea Balik Nama Kendaraan, (4) Kendaraan Baru, (5) Mutasi Masuk, (6) Pajak Progresif.

Prosedur E-Samsat

Prosedur atau langkah-langkah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tertera jelas dalam aplikasi E-Smart Samsat. Sebagai berikut: (1) Wajib Pajak masuk ke web www.esamsat.jatimprov.go.id dan mengisi beberapa formulir untuk mengetahui besaran pajak yang harus dibayar dan mendapatkan kode bayar, (2) Setelah mendapatkan kode bayar pembayaran dapat dilakukan melalui bank dan layanan transaksi (internet banking, sms-banking, atm, kantor cabang bank dan payment point online yang sudah bekerja sama dengan E-Samsat), (3) Cetak dan tukar bukti pembayaran dengan PKB asli di Kantor Samsat, Samsat Corner, Samsat Drive Thru.

Pengertian *Good Governance*

Good Governance secara harfiah diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik. *Good Governance* adalah salah satu alat reformasi mutlak yang mengenai suatu kondisi organisasi pemerintahan atau instansi sektor publik yang dikelola secara baik sesuai mandat yang diberikan kepada masyarakat serta merupakan wadah yang luas terhadap keterlibatan publik dalam pengambilan keputusan. Menurut PP No. 101 Tahun 2000 *Good Governance* merupakan suatu pemerintahan yang dapat mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntanbilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Dalam tata kelola pemerintah yang baik menggunakan partisipasi sebagai elemen untuk memastikan bahwa masyarakat terlibat dalam pengambilan keputusan, transparansi sebagaimana pengambilan keputusan dilakukan dan diketahui secara luas dan terbuka terhadap publik dan juga akuntanbilitas dimana keputusan yang diambil sumber daya dapat dipertanggungjawabkan kepada pemegang atau pemangku kepentingan.

Dalam menentukan tolak ukur karakteristik penyelenggaraan pemerintah yang baik yaitu berpacu pada prinsip-prinsip *Good Governance.* Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, Dan Nepotisme prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan negara terdapat 7 asas umum, yaitu: (1) Asas Kepastian Hukum, (2) Asas Tertib Penyelenggaraan Negara, (3) Asas Kepentingan Umum, (4) Asas Keterbukaan, (5) Asas Proporsionalitas, (6) Asas Profesionalitas, (7) Asas Akuntanbilitas.

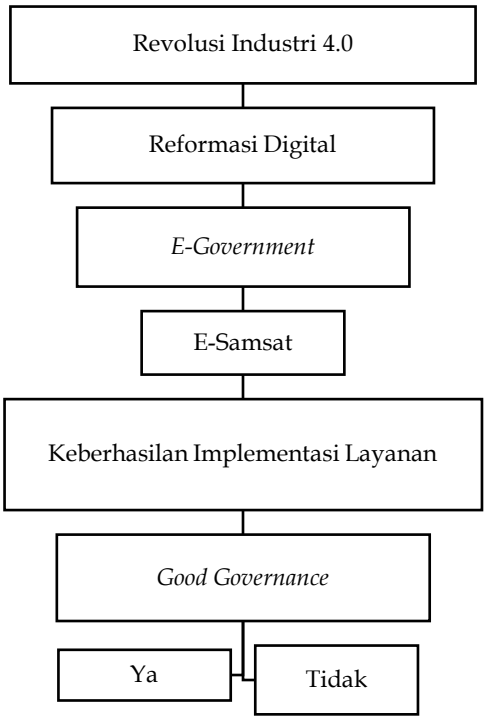
Hubungan Antara *E-Government* dan *Good Governance*

Upaya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik yaitu dengan adanya fasilitas modernisasi administrasi di segala bidang kepemerintahan. Modernisasi administrasi tersebut menciptakan *E-Government* sebagai salah satu aplikasi dalam bentuk pengembangan reformasi teknologi informasi yang guna untuk pelayanan yang efektif dan efisien. Berjalannya *E-Government* merupakan tolak ukur terwujudnya *Good Governance,* hal tersebut dikarenakan apabila *E-Government* berjalan dengan baik sudah dipastikan menerapkan prinsip-prinsip dari *Good Governance* untuk pelaksanaannya. Oleh karena itu implementasi *E-Government* sangat berpengaruh terhadap terciptanya *Good Governance*.

Rerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan rerangka pemikiran yang berasal dari munculnya revolusi industri 4.0 sehingga mendorong masyarakat hingga pemerintah untuk transformasi digital. Dimana pemerintah membuat inovasi baru yaitu *E-Government* untuk diaplikasikan di berbagai bidang termasuk E-Samsat dan untuk mengetahui keberhasilan implementasi layanan tersebut mampu menciptakan *Good Governance* atau tidak. Rerangka pemikiran ini sebagai peta alur berpikir garis besar penelitian. Alur tersebut sebagai pendukung tahapan

proses penelitian mulai dari awal permasalahan, proses hingga menemukan hasil yang digambarkan secara diagram. Berikut Rerangka Pemikiran penelitian ini:



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan *case study*. Menurut Herdiansyah (2019) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang mempunyai tujuan untuk memahami fenomena sosial yang menggunakan interaksi komunikasi yang mendalam terhadap peneliti dan fenomena yang diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik dan jawaban dari responden mengenai pertanyaan kuesioner. Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu layanan E-Samsat Jawa Timur yang fokus penelitian pada implementasi website resmi khusus E-Samsat Jawa Timur.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam objek penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* yaitu untuk menentukan sampel penelitian dengan pertimbangan orang khusus yang satu-satunya yang dapat memberikan informasi yang diinginkan oleh peneliti dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan (Ghozali:2016). Menurut Hair *et al.* (1995) penentuan jumlah sampel yang representif yaitu jumlah indikator dikalikan dengan 5 – 10. Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

Sampel = Jumlah Indikator x 5
= 12 x 5
= 60

Berdasarkan ketentuan tersebut terdapat jumlah sampel minimum sebesar 60 sampel responden. Dengan demikian dalam penelitian ini menetapkan sampel sebanyak 100

responden yang dimaksud melebihi standar minimum yang ada guna mendapatkan sampel yang representif.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dimana peneliti melakukan pengambilan sampel untuk memperoleh data atau informasi langsung dari sumbernya. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu (1) Dokumentasi; (2) Kuesioner.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu analisis perhitungan matematis maupun statistika dan menggunakan teknik analisis data deskriptif dengan tujuan untuk menerapkan dan mengkaji teori ke dalam keadaan yang sesungguhnya.

Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis daya dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono: 147). Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memberikan penjelasan gambaran umum yang terjadi pada variabel yang diteliti yaitu *E-Government* pada E-Samsat, E-Smart Samsat dan menciptakan *Good Governance* dalam layanan E-Samsat. Hal tersebut untuk mengetahui distribusi frekuensi absolut yang menunjukkan minimum (minimal), maximum (maksimal), mean (rata-rata), dan standar deviasi (penyimpangan baku) dari masing-masing variabel penelitian.

Interpretasi Skor Perhitungan

Penelitian ini menggunakan pengukuran melalui innterpretasi skor untuk mengetahui kriteria implementasi layanan berdasarkan jawaban responden. Sebelum mengetahui total perhitungan skor harus diketahui terlebih dahulu tingkat presentasenya menggunakan metode analisis statistik presentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase Skor } \% = \frac{\text{Jumlah Skor Responden}}{\text{Jumlah Skor Jawaban Ideal}} \text{ x } 100\%$$

Menurut Widodo *et al.,* (2017) Untuk mengetahui total perhitungan skor skala likert dengan gradasi skor yang telah ditetapkan diukur menggunakan rumus:

T x Pn

Keterangan:
T : Total jumlah responden yang memilih
Pn : Gradasi skor skala likert

Interpretasi skor perhitungan akan diketahui hasilnya jika skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian sudah ditentukan. Hal tersebut menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \frac{\text{Skor tertinggi } Likert}{\text{Jumlah Responden}}$$

Keterangan:
Y : skor tertinggi likert x jumlah responden

X : skor terendah likert x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi item "Sangat Setuju" adalah 5 x 100 = 500, sedangkan untuk item skor terendah adalah 1 x 100 = 100. Kriteria interpretasi skor dapat diketahui melalui rumus interval (rentang jarak) dan interpretasi persen. Rumus Interval sebagai berikut:

$$\text{I} = \frac{100}{\text{Jumlah Skor } (Likert)}$$

Maka, 100 / 5 = 20. Diketahui interval dari terendah 0% sampai dengan tertinggi 100% ini yaitu 20.

Tabel 1
Kriteria Interpretasi Skor

Persentase	Kategori
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	Tidak Setuju
40% - 59,99%	Kurang Setuju
60% - 79,99%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

Sumber: Widodo *et al.*, (2017)

Penilaian interpretasi skor responden dapat diketahui menggunakan rumus index %, yaitu:

$$\text{Rumus index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Y}} \text{ x } 100$$

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Menurut Ghozali, 2009 (dalam Wahyuni 2014) Uji validitas digunakan untuk menguji indikator juga mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau skala. Suatu pertanyaan kuesioner apabila mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur maka kuesioner tersebut dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan validitas item yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total. Syarat yang harus dipenuhi untuk melanjutkan sebuah penelitian suatu item yaitu: (1) Jika r hitung > r tabel (dengan signifikan 0.05), maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan "valid", (2) Jika r hitung ≤ r tabel (dengan signifikan 0.05), maka item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total dinyatakan "tidak valid".

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan dalam penelitian sebagai alat ukur suatu kehandalan variabel untuk menunjukkan konsistensi skor dan mengumpulkan informasi yang reliabel. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan *Cronbach's Alpha* karena instrumen penelitian berbentuk angket dan skala. Menurut Ghozali (2018) jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 maka instrumen dapat dikatakan reliabel dan jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka instrumen yang digunakan tidak reliabel.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan E-Samsat (ES)

Berdasarkan Tabel 2 dibawah ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel penerapan E-Samsat jika memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,195 maka variabel tersebut dinyatakan "valid".

Tabel 2
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan E-Samsat (ES)

Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation*	Valid	Keterangan
ES1.1	0,600	0,195	Valid
ES1.2	0,538	0,195	Valid
ES1.3	0,562	0,195	Valid
ES1.4	0,604	0,195	Valid
ES1.5	0,503	0,195	Valid
ES1.6	0,372	0,195	Valid
ES1.7	0,246	0,195	Valid
ES1.8	0,492	0,195	Valid
ES1.9	0,346	0,195	Valid
ES1.10	0,584	0,195	Valid
ES1.11	0,561	0,195	Valid
ES1.12	0,577	0,195	Valid
ES1.13	0,477	0,195	Valid
ES1.14	0,700	0,195	Valid
ES1.15	0,654	0,195	Valid
ES1.16	0,664	0,195	Valid
ES1.17	0,597	0,195	Valid
ES1.18	0,628	0,195	Valid
ES1.19	0,510	0,195	Valid
ES1.20	0,602	0,195	Valid
ES1.21	0,416	0,195	Valid
ES1.22	0,331	0,195	Valid
ES1.23	0,633	0,195	Valid
ES1.24	0,305	0,195	Valid
ES1.25	0,566	0,195	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *E-Smart* Samsat (ESS) Aplikasi

Berdasarkan Tabel 3 dibawah ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel menciptakan *good governance* jika memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,195 maka variabel tersebut dinyatakan "valid".

Tabel 3
Hasil Uji Validitas
Variabel Penerapan *E-Smart* Samsat (ESS) Aplikasi

Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation*	Valid	Keterangan
ESS3.1	0,644	0,195	Valid
ESS3.2	0,606	0,195	Valid
ESS3.3	0,627	0,195	Valid
ESS3.4	0,563	0,195	Valid
ESS3.5	0,645	0,195	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Hasil Uji Validitas Menciptakan *Good Governance*

Berdasarkan Tabel 4 dibawah ini dapat disimpulkan bahwa keseluruhan indikator pada variabel menciptakan *good governance* jika memiliki *corrected item-total correlation* diatas 0,195 maka variabel tersebut dinyatakan "valid".

Tabel 4
Hasil Uji Validitas
Variabel Menciptakan *Good Governance* (GG)

Pernyataan	*Corrected Item-Total Correlation*	Valid	Keterangan
GG2.1	0,573	0,195	Valid
GG2.2	0,576	0,195	Valid
GG2.3	0,680	0,195	Valid
GG2.4	0,696	0,195	Valid
GG2.5	0,737	0,195	Valid
GG2.6	0,702	0,195	Valid
GG2.7	0,734	0,195	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Uji Reliabilitas

Tabel 5
Uji Reliabilitas Data

Variabel	*Cronbach's alpha*	Reliabel	N of Items	Keterangan
Penerapan E-Samsat	0,889	0,60	25	Reliabel
Menciptakan *Good Governance*	0,796	0,60	7	Reliabel
Penerapan E-Smart Samsat (Aplikasi)	0,602	0,60	5	Reliabel

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini dikatakan reliabel karena memperoleh nilai *cronbach's alpha* > 0,60 dengan penjelasan data yang terdapat pada tabel diatas yaitu penerapan E-Samsat dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,891, menciptakan *good governance* dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,796, dan Penerapan E-Smart Samsat dengan nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,602.

Statistik Deskriptif

Deskriptif digunakan untuk menganalisis daya dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, dalam kuesioner penelitian terdapat bagian yang berisi pertanyaan dalam skala *likert* untuk masing-masing variabel penelitian. Penyajian

bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian serta memberikan penjelasan gambaran umum yang terjadi pada variabel yang diteliti.

Statistik deskriptif digunakan untuk menyajikan data sehingga menghasilkan informasi dari data tersebut dapat menunjukkan nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata, nilai median, dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian. Berikut tabel deskriptif dan analisis dari masing-masing variabel yang diteliti ditunjukkan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Keterangan	Variabel & Indikator	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
E-Samsat	ES	100	95	125	106,91	7,299
Bukti fisik/T*angibles*	ES1	100	18	25	21,28	1,59
Keandalan/*Reliability*	ES2	100	18	25	21,75	1,61
Daya Tanggap/*Responsiveness*	ES3	100	18	25	21,03	2,115
Jaminan/*Assurance*	ES4	100	18	25	21,14	2,074
Empati/*Empathy*	ES5	100	19	25	21,7	1,586
E-Smart Samsat	ESS	100	18	25	21,38	2,068
Good Governance	GG	100	26	35	30,75	2,401
Asas Kepastian Hukum	GG1	100	4	5	4,62	0,488
Asas Tertib Penyelenggaraan Negara	GG2	100	3	5	4,52	0,541
Asas Kepentingan Umum	GG3	100	3	5	4,34	0,517
Asas Keterbukaan	GG4	100	3	5	4,34	0,517
Asas Proporsionalitas	GG5	100	3	5	4,28	0,514
Asas Profesionalitas	GG6	100	4	5	4,34	0,476
Asas Akuntanbilitas	GG7	100	3	5	4,31	0,526

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan bahwa *mean* yang dihasilkan dari variabel implementasi E-Samsat, variabel *E-Smart* Samsat dan Variabel Menciptakan *Good Governance* lebih besar dari standart deviasi, hal ini berarti bahwa sebaran nilai dari variabel tersebut cukup baik sehingga tidak terjadi kesenjangan nilai terendah (*minimum)* dan tertinggi *(maximum)* yang cukup besar.

Interpretasi Skor Perhitungan

Interpretasi Skor Perhitungan Implementasi *E-Government* pada E-Samsat Jawa Timur

Menurut Widodo, *et al.* (2017) Untuk mengetahui total perhitungan skor skala likert dengan gradasi skor yang telah ditetapkan diukur menggunakan rumus:

T x Pn

Keterangan:
T : Total jumlah responden yang memilih
Pn : Gradasi skor skala likert

Pada variabel ini diketahui bahwa:
Responden yang menjawab sangat setuju (5) : 79 x 5 = 395

Responden yang menjawab setuju (4) : 21 x 4 = 84
Total skor : 479

Interpretasi skor responden dapat diketahui menggunakan rumus index %, yaitu:

Rumus index % $= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Y}} \text{ x } 100$

$= \frac{479}{500} \text{ x } 100$

= 95,8% (Sangat Setuju)

Pada pernyataan ini nilai yang didapat adalah 95,8% yang termasuk dalam konteks "sangat setuju". Dengan adanya nilai ini responden menunjukkan bahwa layanan E-Samsat ini sangat bermanfaat dan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Interpretasi Skor Perhitungan *E-Smart* Samsat (Aplikasi)

Menurut Widodo *et al.,* (2017) Untuk mengetahui total perhitungan skor skala likert dengan gradasi skor yang telah ditetapkan diukur menggunakan rumus:

T x Pn

Keterangan:
T : Total jumlah responden yang memilih
Pn : Gradasi skor skala likert

Pada variabel ini diketahui bahwa:
Responden yang menjawab sangat setuju (5) : 64 x 5 = 320
Responden yang menjawab setuju (4) : 36 x 4 = 144
Total skor : 464

Interpretasi skor responden dapat diketahui menggunakan rumus index %, yaitu:

Rumus index % $= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Y}} \text{ x } 100$

$= \frac{464}{500} \text{ x } 100$

= 92,8% (Sangat Setuju)

Pada pernyataan ini nilai yang didapat adalah 92,8% yang termasuk dalam konteks "sangat setuju". Dengan adanya nilai ini responden menunjukkan bahwa layanan E-Smart Samsat ini tidak membantu dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena dalam aplikasi E-Smart Samsat tidak menyediakan layanan tersebut. Tetapi dalam variabel ini responden menyetujui bahwa aplikasi E-Smart Samsat menyediakan informasi yang sangat akurat dan membantu pengguna dalam memperoleh informasi mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Interpretasi Skor terciptanya *Good Governance* pada Layanan E-Samsat

Menurut Widodo, *et al.* (2017) Untuk mengetahui total perhitungan skor skala likert dengan gradasi skor yang telah ditetapkan diukur menggunakan rumus:
T x Pn

Keterangan:
T : Total jumlah responden yang memilih
Pn : Gradasi skor skala likert

Pada variabel ini diketahui bahwa:
Responden yang menjawab sangat setuju (5) : 80 x 5 = 400
Responden yang menjawab setuju (4) : 20 x 4 = 20
Total skor : 480

Interpretasi skor responden dapat diketahui menggunakan rumus index %, yaitu:

Rumus index % $= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Y}}$ x 100
$= \frac{480}{500}$ x 100
= 96% (Sangat Setuju)

Pada pernyataan ini nilai yang didapat adalah 96% yang termasuk dalam konteks "sangat setuju". Dengan adanya nilai ini responden menunjukkan bahwa layanan E-Samsat mampu menciptakan tata pemerintah yang baik karena pelayanan yang diberikan terselenggara dengan baik dan dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh Wajib Pajak.

Perkembangan Realisasi E-Samsat

Perkembangan realisasi dalam E-Samsat dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bahwa penyelenggaraan E-Samsat dalam setiap tahunnya mengalami peningkatan atau penurunan. Hal tersebut dapat diketahui dengan menggunakan pendekatan yang digunakan oleh Dajan (1986) sebagai berikut:

Perkembangan $PD_{it} = \frac{\text{PDit} - \text{PDit_1}}{\text{PDit_1}}$ x 100%

PDit : Realisasi pajak daerah jenis I pada tahun tertentu
PDit_1 : Realisasi pajak daerah jenis I pada tahun sebelumnya

Perkembangan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2019 – 2021, yaitu:

$\frac{59.703.468.750 - 4.684.815.500}{4.684.815.500}$ x 100% = 11,74%

Perkembangan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2020 – 2019, yaitu:

$\frac{35.744.014.100 - 4.684.815.500}{4.684.815.500}$ x 100% = 7,52%

Perkembangan Pajak Kendaraan Bermotor dari tahun 2020 -2021, yaitu:

$\frac{59.703.468.750 - 35.744.014.100}{35.744.014.100}$ x 100% = 0,68%

Penerimaan pajak daerah dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) selama kurun waktu 2019 -2021 terus mengalami peningkatan yaitu Rp4.684.815.500 pada tahun 2019 meningkat menjadi Rp59.703.468.750 pada tahun 2021 atau mengalami peningkatan sebesar 11,74%.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Implementasi *E-Government* pada E-Samsat dari hasil penelitian yang telah dilakukan maka layanan E-Samsat untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Surabaya Timur telah terselenggarakan dengan baik atau dapat dikatakan berhasil.

Hal ini disetujui oleh Wajib Pajak yang telah merasakan manfaat dari layanan tersebut mengenai efektif dan efisien dalam melakukan pembayaran pajak. (2) Implementasi E-Smart Samsat (Aplikasi) dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dalam penyelenggaraannya dapat dikatakan baik dalam hal memberi informasi yang akurat mengenai pembayaran pajak, pengesahan STNK serta besaran pajak. Tetapi Wajib Pajak juga menyetujui bahwa aplikasi tersebut tidak membantu dalam hal melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) karena layanan tersebut tidak sediakan dalam aplikasi tersebut. Hal tersebut menjadikan sudut pandang Wajib Pajak buruk akan aplikasi tersebut sehingga *rating* yang diperoleh bisa dikatakan buruk dengan kurangnya *aware* dari Wajib Pajak sedangkan yang memanfaatkan aplikasi tersebut cukup banyak dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Apabila Wajib Pajak *aware* akan *rating* Aplikasi E-Smart Samsat dengan manfaat yang telah didapatkan maka aplikasi tersebut memiliki sudut pandang yang baik sehingga pengguna yang akan mengunduh aplikasi tersebut percaya akan layanan yang telah disediakan. (3) Menciptakan *Good Governance* pada Layanan E-Samsat dari hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan E-Samsat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dikatakan baik sehingga mampu menciptakan tata pemerintah yang baik *(Good Governance)*. Hal tersebut disetujui oleh Wajib Pajak yang telah merasakan manfaat dari layanan yang telah diberikan dan terselenggarakan dengan baik.

Keterbatasan

Penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan prosedur ilmiah yang ada, namun demikian masih banyak memiliki keterbatasan, antara lain: (1) Penelitian ini hanya menggunakan satu variabel dalam mengetahui terciptanya *Good Governance* di Kantor Samsat Surabaya Timur. Sementara itu masih banyak variabel lain yang dapat digunakan dalam menciptakan *Good Governance* selain variabel yang terdapat pada penelitian ini. (2) Penelitian ini tidak dapat mengukur efektivitas dalam membandingkan target dan realisasi pembayaran PKB melalui E-Samsat dikarenakan Bapenda Jawa Timur tidak menentukan target khusus pendapatan E-Samsat tersebut.

Saran

Menurut hasil penelitian secara keseluruhan dan simpulan yang diperoleh dapat menemukan beberapa saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Saran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: (1) Meningkatkan sosialisasi mengenai E-Samsat serta prosedur penggunaannya. Hal tersebut dikarenakan masih banyak Wajib Pajak yang belum mengenal dan memahami cara menggunakan layanan tersebut untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta mewajibkan pengguna E-Smart Samsat (Aplikasi) untuk memberi penilaian terhadap aplikasi tersebut karena telah ikut memanfaatkan layanan tersebut guna untuk meningkatkan *rating* dan sudut pandang yang baik akan adanya aplikasi tersebut, (2) Memperbaiki aplikasi E-Smart Samsat dengan menambahkan layanan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam aplikasi tersebut serta menambahkan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam web resmi khusus E-Samsat bagi Wajib Pajak yang telah telat akan pembayaran pajak, (3) Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menggunakan atau menambahkan variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini dan meneliti lebih dalam lagi mengenai E-Smart Samsat (Aplikasi) dikarenakan hal tersebut merupakan fenomema baru serta dapat menambah jumlah sampel dalam penelitian selanjutnya agar mendapatkan hasil yang lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Dajan, A. 1986. *Pengantar Metode Statistik*. LP3ES. Jakarta.

Dharu, H. S. D. 2021. Pengaruh *Good Governance,* Komitmen Organisasi, dan Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintah Daerah: Budaya Organisasi Sebagai Budaya Pemoderasi. *Skripsi.* Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Depdagri. 19997. *Kepmendagri No. 690.900.327, 1996, Tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan.*

Ghozali, I. 2016. *Desaiin Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Edisi Ketujuh. Yoga Pratama. Semarang.

_____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 33.* Edisi Kesembilan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.

Hair, Joseph F., JR, Ralp E. Anderson, Ronald I. Tatham dan W. Black. 1995. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. Prentice Hall. New Jersey.

Herdiansyah, H. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial.* Edisi Kedua. Salemba Humanika. Jakarta.

Hernikawati, D. dan D. I. Sensuse. 2016. Uji Validitas Indikator-Indikator Pemeringkatan *E-Government* Indonesia (PeGI) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika* 6(1): 3-4.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 *Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.* 9 Juni 2003. Deputi Sekretaris Kabinet Bidang Hukum dan Perundang-undangan. Jakarta.

Retnowati N. D. dan D. Retnowati. 2008. Peranan *E-Government* dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance* Bagi Masyarakat. *SemnasIF.* Mei 24. *UPN "Veteran" Yogyakarta:* 89.

Riadi, M. 2020. *E-Government* (Pengertian, Tujuan, Jenis dan Strategi Pengembangan). *https://www.kajianpustaka.com/2020/01/e-government-pengertian-tujuan-jenidatas-dan-strategi-pengembangan.html*. 24 Novemmber 2021 (17.46)

Simulasi Kredit. 2013.Apa itu Samsat Online? Layanan apa saja Samsat Online itu?. *https://www.simulasikredit.com/.* 02 November 2021 (17.21).

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 *Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme.* 19 Mei 1999. Menteri Negara Sekretaris Negara RI. Jakarta.

Wahyuni, N. 2014. Uji Validitas dan Reliabilitas. *https://qmc.binus.ac.id/.* 9 November 2021 (18.23)

Wardani, F. S. 2018. Penerapan *E-Government* dan *Good Governance* Terhadap Pelayanan E-Samsat Jawa Timur. *Skripsi.* Program S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.

Widodo, S. A., B. Soedijono dan A. Sunyoto. 2017. Evaluasi Efektivitas Sistem Informasi Dengan Pendekatan Uility System. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika* 5(2): 11.