

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK *E-SAMSAT* BERBASIS  
*E-COMMERCE* DALAM UPAYA PENINGKATAN  
PENDAPATAN DAERAH DI PROVINSI JAWA TIMUR  
(Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana  
Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :  
**FIKA RISTIANA NURDIANTI**  
**NIM: 1901030080**

**PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN  
2022**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK *E-SAMSAT* BERBASIS  
*E-COMMERCE* DALAM UPAYA PENINGKATAN  
PENDAPATAN DAERAH DI PROVINSI JAWA TIMUR  
(Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana  
Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Ahli Madya pada  
Program Studi D3 Perpajakan**



**Oleh :  
FIKA RISTIANA NURDIANTI  
NIM: 1901030080**

**PROGRAM STUDI D3 PERPAJAKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN  
LAMONGAN  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FIKA RISTIANA NURDIANTI  
NIM : 1901030080  
JUDUL : INOVASI PELAYANAN PUBLIK *E-SAMSAT* BERBASIS *E-COMMERCE* DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH DI PROVINSI JAWA TIMUR (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji  
Tugas Akhir pada tanggal 07 Juli 2022

Pembimbing I



Dr. Mokhtar Sayyid, SE., M.Si., MM  
NIDN. 0715058201

Pembimbing II



Umar Yeni Suyanto, M.Pd., MM  
NIDN. 0725109301

## LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : FIKA RISTIANA NURDIANTI  
NIM : 1901030080  
JUDUL : INOVASI PELAYANAN PUBLIK *E-SAMSAT* BERBASIS *E-COMMERCE* DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH DI PROVINSI JAWA TIMUR (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 07 Juli 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

### Susunan Dewan Penguji:

Ketua : Dr. H. Masram, S.Pd., MM., M.Pd  
Anggota : 1 Dr. Mokhtar Sayyid, SE., M.Si., MM  
2 Umar Yeni Suyanto, M.Pd., MM

### Tanda Tangan:

.....  
.....  
.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Bisnis  
Ahmad Dahlan Lamongan



Maulidza Nur Fauzi, S.Kom., MM  
NIDN. 7700010848

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Perpajakan



Rita Nataliawati, SE., M.Ak  
NIDN. 0725129302

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Fika Ristiana Nurdianti

Nim : 1901030080

Program Studi : Perpajakan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa **Tugas Akhir** yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan) Adalah asli dan benar benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan ( plagiarism ) dan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis akhir ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan.

Lamongan, 30 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan



Fika Ristiana Nurdianti  
NIM : 1901030080

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul *INOVASI PELAYANAN PUBLIK E-SAMSAT BERBASIS E-COMMERCE DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN DAERAH DI PROVINSI JAWA TIMUR (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)*

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih drajad Ahli Madya Perpajakan pada Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.

Selama melakukan penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materiil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hj. Mu'ah, M.M., M.Pd selaku Rektor ITB Ahmad Dahlan Lamongan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
2. Maulidza Nur Fauzi, S.Kom, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Ahmad Dahlan Lamongan
3. Rita Nataliawati, SE, M.Ak selaku Ketua Program Studi DIII Perpajakan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
4. Dr. Mokhtar Sayyid, SE.,M.Si.,MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam Menyusun proposal KTI ini hingga selesai.

5. Umar Yeni Suyanto, M.Pd.,MM selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Proposal KTI ini hingga selesai
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi DIII Perpajakan yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan memotivasi untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Segenap tenaga kependidikan ITB Ahmad Dahlan Lamongan.
8. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil.
9. Para teman-teman Angkatan 2019/2020 yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
10. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Lamongan, 27 April 2022

Penulis

Fika Ristiana Nurdianti

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan (2) Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan (3) Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data wawancara dan observasi E-Samsat berbasis E-Commerce. Analisis data menggunakan reduksi data sedangkan untuk validitas data menggunakan Teknik Triangulasi Teknik, sumber, dan waktu. Hasil penelitian (1) E-Samsat berperan dalam membantu peningkatan pendapatan daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan karena prosedur pembayaran pajak yang lebih mudah, cepat, serta dapat dilakukan dimana dan kapan saja. (2) Inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce Tokopedia dapat meningkatkan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan karena minat dan antusias masyarakat pembayaran pajak semakin meningkat. (3) Efektivitas inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan sudah efektif ditinjau dari segi sosialisasi, waktu, dan mekanisme pembayaran.

**Kata Kunci :** E-Samsat, Inovasi, E-Commerce, Pendapatan Daerah

## ***ABSTRACT***

This study aims to determine (1) the role of E-Samsat in increasing regional income in East Java Province, especially in the Lamongan Regional Revenue Management Technical Implementation Unit (2) E-Samsat Innovation Based on E-Commerce in an effort to increase regional income in East Java Province in particular. in the Technical Implementation Unit of Lamongan Regional Revenue Management (3) Effectiveness of E-Samsat Innovation Based on E-Commerce in an effort to increase regional income in East Java Province, especially in the Lamongan Regional Revenue Management Technical Implementation Unit. The method in this study uses a qualitative descriptive method. In this study using interview data and observations of E-Samsat based on E-Commerce. Data analysis uses data reduction while for data validity using Triangulation Techniques, sources, and time. The results of the study (1) E-Samsat plays a role in helping to increase regional income in East Java Province, especially in the Lamongan Regional Revenue Management Technical Implementation Unit because the tax payment procedure is easier, faster, and can be done anywhere and anytime. (2) E-Samsat innovation based on Tokopedia's E-Commerce can increase regional income in East Java Province, especially in the Lamongan Regional Revenue Management Technical Implementation Unit because the interest and enthusiasm of the community in paying taxes is increasing. (3) The effectiveness of E-Samsat innovation based on E-Commerce in increasing regional income in East Java Province, especially in the Lamongan Regional Revenue Management Technical Implementation Unit, has been effective in terms of socialization, time, and payment mechanisms.

**Keywords:** E-Samsat, Innovation, E-Commerce, Regional Income

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I LATAR BELAKANG .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Batasan Masalah.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Pelayanan .....	12
2.1.1.1 Definisi Pelayanan .....	12
2.1.1.2 Definisi Pelayanan Publik .....	12
2.1.1.3 Asas Pelayanan Publik .....	14
2.1.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	15
2.1.1.5 Hakikat Pelayanan Publik .....	16
2.1.1.6 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.1.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	17
2.1.1.8 Karakteristik Pelayanan .....	18
2.1.2 Inovasi .....	19
2.1.2.1 Pengertian Inovasi .....	19
2.1.2.2 Ciri-Ciri Inovasi .....	22
2.1.2.3 Jenis-Jenis Inovasi.....	22
2.1.2.4 Faktor Pendukung Keberhasilan Inovasi .....	23
2.1.2.5 Dimensi Inovasi Disektor Publik .....	24
2.1.2.6 Tahapan Inovasi .....	25
2.1.2.7 Sifat-Sifat Inovasi .....	28
2.1.2.8 Hamabatan Inovasi.....	29
2.1.3 Pendapatan Derah.....	30

2.1.3.1	Pengertian Pendapatan Daerah.....	30
2.1.4	E-Samsat .....	32
2.1.4.1	Pengertian E-Samsat .....	32
2.1.4.2	Manfaat E-Samsat .....	32
2.1.4.3	Persyaratan E-Samsat.....	33
2.1.5	Perdagangan Elektronik (E-Commerce) .....	33
2.1.5.1	Pengertian E-Commerce .....	33
2.3	Karangka Pemikiran.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.3	Objek dan Subjek Penelitian .....	48
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.5	Teknik Analisis Data.....	51
3.6	Teknik Pengabsahan Data .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1	Gambaran Umum Kantor Samsat Lamongan .....	56
4.1.1	Lokasi Kantor Samsat Lamongan.....	56
4.1.2	Visi dan Misi SAMSAT Lamongan .....	56
4.1.3	Ruang Lingkup SAMSAT Lamongan .....	57
4.1.4	Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT Lamongan.....	57
4.1.5	Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Lamongan.....	58
4.1.6	Jumlah Pegawai Kantor SAMSAT Lamongan.....	64
4.1.7	Sarana dan prasarana Kantor SAMSAT Lamongan .....	66
4.1.8	Pelayanan Informasi .....	67
4.1.9	Penanganan Pengaduan.....	67
4.2	Validitas Dan Penyajian Data.....	68
4.2.1	Reduksi Data.....	68
4.2.2	Triangulasi .....	68
4.2.2.1	Triangulasi Sumber.....	69
4.2.3	Triangulasi Teknik.....	83
4.2.4	Triangulasi Waktu.....	83
4.3	Pembahasan .....	84
4.3.1	Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur .....	84
4.3.2	Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur .....	85

4.3.3	Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		89
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....		91

## DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Jawa Timur.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Karangka Pemikiran.....	46
3.1 Informan Penelitian.....	49
4.1 Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Keterkaitan Tugas Administrator Dengan UPTD .....	59
4.2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Lamongan.....	63
4.3 Jumlah Pengguna E-Samsat di Tokopedia Lamongan TA. 2022 .....	77
4.4 Jumlah Pendapatan E-Samsat di Tokopedia Lamongan TA. 2022.....	78

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Permohonan Menjadi Informan .....	94
Lampiran 2 Lembar Persetujuan Menjadi Informan .....	95
Lampiran 3 Rekap Pembayaran PKB Non Tunai UPTD Lamongan Ta. 2022..	97
Lampiran 4 Daftar Wawancara KB Samsat Lamongan .....	98
Lampiran 5 Daftar Wawancara Masyarakat Pengguna E-Samsat Di Tokopedia	100
Lampiran 6 Surat Perizinan Bakesbanpol .....	101

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. seiring berjalannya waktu di tengah perkembangan zaman dengan teknologi yang serba canggih ini, Masyarakat selalu ingin mendapatkan dan melakukan hal yang diinginkan dengan cara yang mudah dan cepat.

Menurut Kusnandar (2021) menjelaskan bahwa Jawa Timur merupakan Provinsi dengan jumlah penduduk terbanyak setelah Jawa Barat. Jumlah penduduk Provinsi itu mencapai 40,67 juta jiwa pada 2020 atau sekitar 15% dari total penduduk Indonesia sebanyak 270,2 juta jiwa. Situasi ini lantas menciptakan berbagai permasalahan salah satunya kualitas pelayanan publik. masalah ini akan terus bertambah seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk dan semua masalah tersebut tidak dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat jika pemerintah daerah masih memberikan layanan manual/payment point. Untuk itulah pemerintah Provinsi Jawa Timur berupaya memberikan terobosan Pelayanan berbasis teknologi informasi salah satunya *E-Samsat*.

E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang

telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan E-Samsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank. Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E-Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan real time mengenai penerimaan PKB. Di Indonesia, hingga saat ini baru ada sekitar tujuh daerah yang menerapkan E-Samsat yakni DKI Jakarta, Banten, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, dan Bali

Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar penerimaan pajak semakin meningkat, sama halnya dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah melakukan banyak Inovasi agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor miliknya, yang seharusnya memang dibayarkan karena sudah menjadi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Inonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan restribusi daerah dalam pasal no 10 dan 13 yaitu Pajak Daerah yang selanjutnya disebut pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seperti kita ketahui sebelumnya bahwa hampir di setiap wilayah Indonesia kemacetan terus terjadi. Kemacetan tidak hanya terjadi di ibu kota Jakarta saja. Tetapi hampir di setiap wilayah Indonesia. Salah satu faktor penyebab terjadinya kemacetan di beberapa tempat di karenakan banyaknya penduduk Indonesia yang menggunakan kendaraan pribadi, khususnya kendaraan bermotor yang tak terhitung jumlahnya. Semakin banyak pengguna kendaraan bermotor maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan mereka. Berikut ini data jumlah kendaraan bermotor di wilayah Provinsi Jawa Timur pada tahun 2018-2020.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Kendaraan Bermotor Jawa Timur**

Jenis Kendaraan Bermotor	Tahun		
	2018	2019	2020
Mobil Penumpang	1,704,235	1,851,599	1,937,493
Mobil Bus	32,540	34,178	35,707
Mobil Barang	669,051	711,261	739,751
Sepeda Motor	17,068,918	18,120,741	18,839,681
Alat Berat	1,947	2,025	2,036
Jumlah	19,476,691	20,719,804	21,554,668

*Sumber : <https://www.bps.go.id/2020>*

Jika melihat tabel 1.1 Jumlah kendaraan bermotor Jawa Timur mengalami kenaikan pada Tahun 2018 sampai Tahun 2020. Jenis kendaraan Bermotor ini yaitu Mobil Penumpang, Mobil Bus, Mobil Barang, Sepeda Motor, dan Alat Berat. Pada Tahun 2018 jenis kendaraan bermotor jawa timur sejumlah 19,476,691. Pada Tahun 2019 jenis kendaraan bermotor sejumlah 20,791,804. Pada Tahun 2020 jenis kendaraan bermotor jawa timur sejumlah 21,554,668. Jumlah Ini merupakan potensi yang bisa digali

untuk menambah penerimaan daerah dari segi perpajakan utamanya dari sektor pajak kendaraan bermotor.

Maka dari itu untuk menarik minat wajib pajak kendaraan bermotor dalam menunaikan kewajiban perpajakannya, pemerintah Provinsi Jawa Timur membuat sistem administrasi tunggal satu atap (SAMSAT). Samsat merupakan birokrasi pemerintah yang melayani pengurusan pajak kepada masyarakat yang memiliki masalah terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti, tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat. Berdasarkan mobilitas masyarakat sekarang ini yang semakin konsumtif dalam hal penggunaan lalu lintas, sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak. selain itu permasalahan waktu jam kerja di Samsat yang bersamaan dengan jam kerja masyarakat pada umumnya sering berbenturan , sehingga mengakibatkan masyarakat harus meninggalkan aktivitas atau izin dalam bekerja agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebelum melewati jatuh tempo.

Akibat dari permasalahan tersebut berimbas kepada banyaknya masyarakat yang menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pengurusan pajak dari pada mengurus sendiri. Padahal biro jasa tersebut menyebabkan wajib pajak yang mengurus sendiri menjadi lebih lama menunggu karena jika menggunakan biro jasa dapat didahulukan pembayarannya. Sehingga dengan adanya biro jasa wajib pajak yang mengurus sendiri pengurusan menjadi kesal karena pelayanan yang dilakukan oleh Samsat tersebut.

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi pada masa kini menjadi jawaban atas permasalahan masyarakat, internet merupakan fasilitator penyebaran informasi dan komunikasi tanpa batas ke berbagai pihak. Internet yang awalnya digunakan untuk pertahanan dan keamanan serta Pendidikan saat ini telah berkembang menjadi perangkat pendukung bisnis yang sangat berpengaruh penting. Banyaknya instansi pemerintah maupun swasta yang menggunakan teknologi internet ini, untuk menunjang proses kerja dalam mencapai hasil yang optimal. Hal ini bahkan menjadi peluang inovasi yang dapat dipergunakan pemerintah daerah atau Lembaga terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan pembayaran pajak kendaraan.

Namun Dengan failitas dan kecanggihan teknologi informasi yang lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar pajaknnya, tetapi tidak memungkiri kalau masih ada beberapa orang yang tidak tau cara menggunakannya. ini telah diterapkan masih saja ada permasalahan yang terjadi seperti kurangnya sosialisasi yang membuat masyarakat masih minim pengetahuan mengenai samsat online. seperti halnya penggunaan E-Samsat yang menggunakan basis internet dan terkendala koneksi internet merupakan sebuah permasalahan yang muncul dimasyarakat karena adanya perkembangan teknologi yang kurang merata. Dengan masih ditemuinya tingkat kesenjangan dalam penggunaan atau pemanfaatan teknologi infoirmasi, dimana Sebagian masyarakat khususnya di daerah perdesaan. sehingga pemberlakuan system pelayanan digital berbasis online/internet perlu disesuaikan dengan situasi dan kondisinya.

Di kutip dari Jemadu & Prastya (2020) Berdasarkan Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memaparkan bahwa wilayah Jawa Timur ini memiliki 26.350.802 orang yang memakai internet. Dari data yang tersebut, pengguna internet yang tinggi diyakini bisa menjadi instrument pertumbuhan ekonomi. Melalui medium internet, banyak peluang yang bisa diciptakan dan di inovasikan.

Meningkatnya jumlah masyarakat yang memiliki akses terhadap internet memungkinkan Indonesia untuk menjadi pasar transaksi online terbesar di Asia. Perkembangan teknologi di dunia sangatlah cepat. Khususnya perdagangan elektronik atau E-Commerce. Andam (2003) mendefinisikan e-commerce sebagai penggunaan teknologi komunikasi elektronik dan pemrosesan informasi digital dalam suatu transaksi bisnis untuk membuat, mengubah, dan mendefinisikan kembali hubungan penambahan nilai antar organisasi dan individu. Pesatnya pertumbuhan transaksi perdagangan elektronik disebabkan adanya beberapa keuntungan yang dimiliki oleh transaksi ini dibanding transaksi bisnis konvensional.

Di kutip dari Hakim (2021) transaksi non tunai warga Jawa Timur (Jatim) terus mengalami peningkatan. Data perekonomian yang dirilis Bank Indonesia (BI) menunjukkan, pada triwulan IV 2020, pembayaran non tunai atas transaksi E-Commerce pada triwulan IV 2020 sebesar Rp 10,66 triliun meningkat dibandingkan triwulan III 2020 sebesar Rp 8,43 triliun. Jumlah pengguna internet di Jawa Timur yang lebih dari 10 juta pengguna menjadi salah satu kekuatan yang mendorong pertumbuhan e-commerce.

Pemerintah sudah melihat adanya potensi perpajakan yang besar atas transaksi perdagangan elektronik ini. Direktorat jendral pajak (DJP) telah menerbitkan surat edaran direktur jendral pajak nomor SE-62/PJ/2013 tentang penegasan ketentuan perpajakan atas transaksi e commerce. Menurut surat edaran ini, model transaksi e-commerce terbagi menjadi 4 macam, yaitu online marketplace, classified Ads, Daily Deals, dan online retail.

Online marketplace di Indonesia didominasi oleh beberapa pemain besar yaitu, Tokopedia, Bukalapak, dan sebagainya Bahkan menurut Kamalia (2020) kedua pemain utama ini sudah tercatat sebagai unicorn, yaitu star-up atau perusahaan rintisan dengan nilai kapitalisasi lebih dari 1 milyar dollar. Berdasarkan data dari laman Tokopedia.com disebutkan bahwa Tokopedia sudah memiliki lebih dari 6,2 juta penjual dengan lebih dari 150 juta pilihan produk.

Menyikapi hal tersebut pemerintah provinsi jawa timur Dalam pelayanannya membuat program baru yaitu E-Samsat berbasis E-Commerce yang dibuat oleh tim pembina samsat provinsi jawa timur dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama diseluruh wilayah Indonesia. Langkah pemerintah mengangandeng E-Commerce untuk memudahkan pembayaran pajak. Upaya ini merupakan hasil kolaborasi antara pemerintah provinsi (Pemprov) Jawa Timur dengan Tokopedia.

Dikutip dari Layanan Tokopedia E-Samsat Kini Hadir Di Jawa Timur (2020) Tokopedia Diluncurkan pada awal tahun 2020 untuk masyarakat Jawa Timur, layanan ini telah berkontribusi signifikan. Tokopedia bahkan mencatat peningkatan jumlah transaksi sebesar 2 kali lipat selama bulan Maret dibanding bulan sebelumnya. Melalui Tokopedia E-Samsat, pengguna dapat memotong dua jalur antrian yaitu proses registrasi kelengkapan dokumen dan pembayaran. Proses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih cepat dan efisien karena kedua proses tersebut bisa dilakukan dalam hitungan menit dari lokasi mana pun melalui Tokopedia. Salah satu kemudahan lainnya adalah tidak adanya batas nominal transaksi tunggal sehingga berapa besar nilai pajak tetap bisa dibayarkan,

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi, Rosa Anggraeny 2019 menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dapat dikatakan sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat, Hal yang sama dikemukakan oleh Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah 2021 Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ *Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Berbasis E-Commerce Dalaam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah Di Provinsi Jawa Timur. (Studi Pada Layanan E-Samsat Di Tokopedia)*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu :

1. Bagaimana Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan?
2. Bagaimana Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan?
3. Bagaimana Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mendeskripsikan Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan
2. Untuk Mendeskripsikan Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur

khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

3. Untuk Mendeskripsikan Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada Pemerintah Provinsi Jawa Timur dalam mengembangkan dan mengevaluasi adanya Inovasi Pelayanan Publik *E-Samsat* Berbasis *E-Commerce* Dalaam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah Di Provinsi Jawa Timur. (Studi Pada Layanan E-Samsat Di Tokopedia).

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan Mengenai Inovasi Pelayanan Publik *E-Samsat* Berbasis *E-Commerce* Dalaam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah Di Provinsi Jawa Timur. (Studi Pada Layanan E-Samsat Di Tokopedia). Serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis di pelajari dibangku perkuliahan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini Terdapat beberapa batasan batasan masalah yang ditentukan agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan

penelitian, maka dalam peneliian ini terdapat baasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini berfokus pada Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan
- b. Penelitian ini mengacu tentang bagaimana Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan
- c. Penelitian ini mengacu tentang bagaimana Bagaimana Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan**

###### **2.1.1.1 Definisi Pelayanan**

Menurut Kasmir (2005:15) mengartikan “pelayanan sebagai tindakan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut Kotler dalam (Sampara Lukman), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ndraha (2005:68) konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan dan dipakai untuk berbagai bidang studi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan orang lain. Menurut Barata (2004:4) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan

###### **2.1.1.2 Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan

dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selain itu definisi pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2000), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundngan dan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah setiap kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Bambang Istianto (2009:146) konsepsi Pelayanan Publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang di lakukan oleh seseorang, sekelompok atau birokrasi untuk

memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Arif (2010:3) pelayanan publik (public service) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupaya penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Surjadi (2009: 9) hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **2.1.1.3 Asas Pelayanan Publik**

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

- a) **Transparansi** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **2.1.1.4 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu :

- a) Pelayanan administratif Yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b) Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang di gunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
- c) Pelayanan jasa Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### **2.1.1.5 Hakikat Pelayanan Publik**

- a) meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b) Mendorong segenap upaya untuk mengaktifkan dan mengefisienkan system dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat di selenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan masyarakat luas.

### **2.1.1.6 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e) Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

#### **2.1.1.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu :

- a). fungsional Pola pelayanan public di berikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenagannya.

b). Terpusat Pola pelayanan public di berikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan. Terpadu Pola penyelenggaraan pelayanan public terpadu di bedakan menjadi dua, yaitu:

1. Terpadu satu atap Pola pelayanan terpadu satu atap di selenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan di layani melalui bebrapa pintu.
2. Terpadu satu pintu Pola pelayanan terpadu satu pintu di selenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan di layani melalui satu pintu.

d). Gugus tugas

Petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

#### **2.1.1.8 Karakteristik Pelayanan**

Menurut Zethami dan Haywood farmer dalam Warella mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu

- a. Intangibility Berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda

dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

- b. Heterogeneity Berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyediaan jasa.

## **2.1.2 Inovasi**

### **2.1.2.1 Pengertian Inovasi**

Menurut Rogers & Sshoemaker mengartikan inovasi sebagai ide-ide baru, praktek-praktek baru, atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai suatu yang baru oleh individu atau masyarakat sasaran penyuluhan. Sedangkan menurut Lionberger & Gwin mengartikan inovasi tidak sekedar sesuatu yang baru, tetapi lebih luas itu, yakni sesuatu yang dinilai baru atau dapat mendorong terjadinya pembaharuan dalam masyarakat atau pada lokalitas tertentu.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru, yang berbeda dari yang sudah ada atau yang dikenal sebelumnya. Inovasi

sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Menurut West inovasi adalah pengenalan cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal di tempat kerja. Menurut Everett M. Rogers Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, ojek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. Menurut Rosabeth Moss Kanter Inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang di tetapkan dalam kehidupan manusia. Menurut Amabile & Counti Inovasi adalah implementasi dan adopsi dari pemikiran baru oleh individu dalam perusahaan.

Menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002, Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya. Inovasi adalah ciptaan-ciptaan baru (dalam bentuk materi ataupun intangible) yang memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang-kadang oleh para individu menurut Edquist . Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru tindakan menggunakan sesuatu yang baru Rosenfeld. Inovasi adalah suatu bentuk perubahan dari suatu hal, baik yang bersifat incremental (sedikit demi sedikit), maupun perubahan yang radikal Mckeown

Menurut PERMENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau rangkaian modifikasi yang sudah ada. Menurut Quinn menegaskan bahwa inovasi terdiri dari proses teknologis, manajerial dan sosial, di mana gagasan atau konsep baru pertama kali di perkenalkan untuk di praktikkan dalam suatu kultur. Inovasi adalah adopsi awal dari gagasan-gagasan yang baru Rogers & Kim, (dalam Sutrisno 2010). Inovasi di samakan dengan perbaikan-perbaikan dan perubahan-perubahan mendasar namun bukan perubahan revolusioner Merritt (dalam Sutrisno 2010).

Inovasi adalah suatu ide, poduk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai dan praktik-praktik baru yang belum banyak di ketahui, di terima, dan di gunakan atau di terapkan atau dilaksnakan oleh sebagian besar warga masyarajat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat di gunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi selalu terwujudnya perbaikan-perbaikan mutu hidup setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan Mardikanto (2011). Menurut Fontana (2011) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara yang di persiapkan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang di tetapkan oleh produsen.

### 2.1.2.2 Ciri-Ciri Inovasi

- a. Khas Inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak di miliki ataupun ada pada gagasan yang sudah ada sebelumnya. Tanpa ciri khas yang spesifik, sebuah ide ataupun gagasan tidak dapat di golongan menjadi sebuah inovasi baru.
- b. Baru Setiap inovasi haruslah merupakan ide ataupun gagasan baru yang memang belum pernah di ungkapkan ataupun di publikasikan sebelumnya
- c. Terencana Sebuah Inovasi biasanya sengaja di buat dan di rencanakan untuk megembangkan objek-objek tertentu. Dengan kata lain, setiap inovasi yang di temukan pada dasarnya merupakan kegiatan yang sudah di rencanakan sejak awal.
- d. Memiliki tujuan Seperti yang telah di jelaskan di poin sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu atau tujuannya adalah mengembangkan objek-objek tertentu.

### 2.1.2.3 Jenis-Jenis Inovasi

- a. Penemuan

Yaitu kreasi suatu produk jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revilisioner.Ex penemuan pesawat terbang oleh wright bersaudara,telepon oleh Alexander graham bell, dll.

b. Pengembangan

Yaitu pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada berbeda misalnya, pengembangan McD oleh Ray Kroc.

c. Duplikasi

Yaitu peniruan suatu produk, jasa atau proses yang telah ada, meskipun demikian duplikasi bukan semata meniru melainkan menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenagkan persaingan. Misalnya, duplikasi perawatan gigi oleh Dentaland.

d. Sintesis

Yaitu perpaduan konsep dan factor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah idea atau produk yang dapat diaplikasikan dengan cara terbaru. Misalnya, sintetis pada arloji oleh Casio.

#### **2.1.2.4 Faktor Pendukung Keberhasilan Inovasi**

a. Inovasi harus berorientasi pasar

Banyak inovasi yang sekedar memecahkan masalah secara kreatif tetapi tidak mempunyai keunggulan bersaing dipasaran. Untuk itu perlu diperhatikan hubungan inovasi dengan kebutuhan pasar yang di dalamnya terdapat 5C, yaitu competitor (pesaing), competiton (persaingan), change of competition (perubahan persaingan), change driver (penentuan arah perubahan), dan customer behavior (perilaku

konsumen). Suatu pasar mengalami perubahan disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Perubahan teknologi
- 2) Perubahan ekonomi
- 3) Perubahan perilaku sosial dan budaya
- 4) Perubahan iklim
- 5) Perubahan peraturan pemerintah.

b. Inovasi harus meningkatkan nilai tambah perusahaan

Suatu inovasi mampu meningkatkan nilai tambah perusahaan apabila memenuhi hal-hal berikut:

- 1) Terdapat unsure efisiensi dan efektivitas dalam suatu inovasi, sehingga tidak akan mempunyai arti atau dampak yang berarti bagi kemajuan perusahaan.
- 2) Inovasi harus sejalan dengan visi dan misi perusahaan, hal ini dilakukan agar tidak menyimpang dari arah pertumbuhan usaha (contra productive).
- 3) Inovasi harus bisa ditingkatkan lagi, sehingga terjadi inovasi yang berkelanjutan (continuous improvement) hingga perusahaan tumbuh menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

#### **2.1.2.5 Dimensi Inovasi Disektor Publik**

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen adalah terdiri dari:

- a. Inovasi Konseptual Dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

- b. Inovasi Delivery Termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
- c. Inovasi Interaksi Sistem Cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

#### **2.1.2.6 Tahapan Inovasi**

Inovasi menuntut proses yang panjang dan melibatkan banyak orang dalam berbagai unit dalam organisasi. Oleh karena itu sebuah inovasi memerlukan sebuah peta proses pengembangan (road-map). Proses inovasi pada dasarnya memiliki beberapa tahapan yang saling terkait. Sherwood (dalam ancok 2012) memnyusun proses inovasi ke dalam tiga tahapan, sebagai berikut :

- a. Memproduksi gagasan Pada tahapan ini gagasan di munculkan sebanyak mungkin, baik secara individual maupun dalam kegiatan curah pendapat (brain-storming) dari sejumlah orang. Ada beberapa prinsip yang menjadi acuan dalam proses produksi gagasan :
  1. Gagasan ivovasi yang baik muncul dari pemikiran dan perenungan yang mendalam, melalui proses melihat adanya pola baru dari sebuah hal yang sudah ada.
  2. Inovasi dalam organisasi akan muncul apabila ada kemampuan untuk melihat kombinasi-kombinasi yang mungkin terjadi, seperti tuts piano yang jumlahnya terbatas tetapi menghasilkan ratusan ribu jenis lagu.

3. Untuk menemui pola baru di perlakukan kemampuan untuk meninggalkan pola lama ( to unlearn the old pattern). Banyak orang sering kali mengalami kesulitan untuk meninggalkan pola lama ini, khususnya bagi mereka yang merasa sudah berhasil dengan pola pikir lama.
  4. Dengan adanya kesediaan untuk meninggalkan pola lama, maka proses inovasi dapat di mulai dengan memilah-milah pola lama untuk menemukan pola baru. Salah satu caranya adalah mempertanyakan adakah hal yang lebih baik yang bisa di perbaiki dari produk yang sudah ada. Atau sekarang dalam wujud yang lebih radikal mempertanyakan kenapa kita mesti memakai cara yang sekarang ini, adakah cara lain yang berbeda dan lebih baik.
  5. Pada tahapan ini, semua gagasan yang muncul dikumpulkan dan dicatat. Pada tahapan ini belum ada proses evaluasi terhadap gagasan, apakah gagasan itu masuk akal dan praktis atau tidak. Tujuannya agar setiap orang tertarik untuk mencurahkan gagasan sebanyak-banyaknya
- b. Mengevaluasi Gagasan Tahapan evaluasi pada dasarnya adalah tahapan pengambilan keputusan mengenai gagasan mana yang bisa di teruskan menjadi sebuah produk inovatif, dan gagasan mana yang harus ditanggguhkan implementasi, atau tolak. Pada tahapan ini gagasan yang di kumpulkan akan di evaluasi dengan berbagai kriteria. Ada tiga kriteria dasar di dalam menyeleksi sebuah gagasan apakah akan di Injutkan atau tidak, yaitu :

1. Menanyakan berapa besar keuntungannya bagi organisasi bila gagasan tertentu di laksanakan.
2. Apa saja sumber daya yang di perlukan (bahan mentah, peralatan, uang, dan tenaga) dan berapa besar jumlahnya, besar, kecil, dan tidak tahu.
3. Seberapa radikal gagasan ini. Gagasan radikal akan mengundang resiko di samping memberikan manfaat yang besar. Oleh karena itu besarnya resiko perlu di evaluasi; tinggi, rendah dan tidak tahu.

c. Mengimplementasi gagasan

Implementasi suatu gagasan memerlukan banyak dukungan mulai dari dukungan pimpinan unit yang bersedia menjadi sponsor gagasan hingga ke pihak yang lebih tinggi. Selain itu di perlukan adanya sistem organisasi yang mendukung proses Inovasi, faktor pendukung implementasi ini bisa di kategorikan sebagai berikut :

1. Peran dari manajer senior yang mendukung gagasan. Sebuah gagasan yang baik seringkali mati di tengah jalan Karen tidak adanya dukungan dari mnajer senior.
2. Adanya system penilaian kerja yang adil dan objektif dalam menilai sebuah gagasan dan karya inovatif. System penilaian kerja yang tidak adil akan membunuh semangat berinovasi.
3. Adanya system kompensasi yang mendukung untuk menghargai sebuah inovasi. Kompensasi yang di berikan pada setiap inovasi akan memicu semangat untuk terus berinovasi.

4. Adanya pelatihan untuk mengimplementasikan sebuah gagasan inovatif, adanya suasana kerja yang mendukung inovasi. Saling mendukung antarteman kerja, dan pimpinan yang mengayomi akan kondusif bagi berkembangnya gagasan berinovatif.
5. Adanya dukungan (budget) untuk merealisasikan sebuah gagasan sehingga gagasan akan menjadi sebuah produk yang siap di pasarkan.

#### **2.1.2.7 Sifat-Sifat Inovasi**

Di lihat dari sifat inovasi, dapat di bedakan dalam sifat instrinsik (yang melekat pada inovasinya sendiri) maupun sifat ekstrinsik yang di pengaruhi oleh keadaan lingkungannya Mardikanto, (2011). Sifat-sifat instrinsik inovasi itu mencangkup :

- a. Informasi ilmiah yang melekat/dilekatkan pada inovasinya
- b. Nilai-nilai atau keunggulan-keunggulan (teknis, ekonomi, sosial, budaya dan politis) yang melekat pada inovasinya.
- c. Tingkat kerumitan (kompleksitas) inovasi
- d. Mudah/tidaknya di komunikasikan (komunikatifan) inovasi
- e. Mudah/tidaknya inovasi tersebut di cobakan (trialability)
- f. Mudah/tidaknya inovasi tersebut di amati (observability)

Sedangkan sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi :

- a. Kesesuaian (compatibility) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).

- b. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang di tawarkan, atau keunggulan lain yang di miliki inovasi di banding dengan teknologi yang sudah ada yang akan di perbaharui atau di gantikannya; baik keunggulan teknis (kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besar biaya beanya atau keuntungannya), manfaat non ekonomis, maupun dampak sosial budaya dan politis yang di timbulkannya.

#### **2.1.2.8 Hamabatan Inovasi**

Bagi seorang pemimpin instansi atau perusahaan, inovasi dapat menjadi beban. Sebab, pada tahap awal sering kali belum cukup jelas apakah sebuah inovasi akan berhasil atau tidak. Selain itu sebuah inovasi tidak bisa di prediksi sukses atau gagal karena prosesnya tidak mengikuti aturan yang linear. Rosabeth Moss Kanter (2012) mengemukakan beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat proses inovasi, antara lain sikap pemimpin yaitu :

1. Pemimpin yang tidak menghargai gagasan dari bawahannya, dan seringkali di curigai.
2. Proses birokrasi yang berbelit-belit
3. Pemimpin melempar tanggung jawab dalam penilaian pada gagasan inovatif.
4. Pemimpin mengkritik segi kelemahan dari setiap gagasan dan kurang menekankan pada sisi positifnya.
5. Pengawasan sangat ketat pada kegiatan bawahan yang membuat bawahan tidak santai dan selalu ragu atas apa yang mereka perbuat

6. Meminta bawahan untuk memberikan alasan yang jelas dan rinci untuk setiap permintaan dana, waktu, bahan, tambahan staff, atau peralatan untuk mewujudkan gagasan inovatif menjadi sebuah produk inovatif.

### **2.1.3 Pendapatan Daerah**

#### **2.1.3.1 Pengertian Pendapatan Daerah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah Daerah menjelaskan untuk menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan untuk mengali sumber keuangan sendiri, yang didukung oleh perimbangan keuangan antar pemerintah pusat dan daerah serta antar provinsi dan kabupaten atau kota yang merupakan prasyarat system pemerintah daerah.

Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang perimbangan keuangan pemerintah pusat dan pemerintah Daerah, yang dimaksud pendapatan daerah adalah hak pemerintah Daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode yang bersangkutan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa, pendapatan Daerah meliputi semua penerimaan uang melalui kas umum Daerah yang menambah ekuitas dana yang merupakan hak daerah dalam satu tahun anggaran dan tidak perlu dibayar Kembali oleh Daerah.

Pendapatan Daerah dapat berasal dari pendapatan asli daerah sendiri, pendapatan asli daerah yang berasal dari pembagian pendapatan asli daerah, dana perimbangan keuangan antar pemerintah pusat dan

pemerintah Daerah. Pinjaman Daerah dan pendapatan Daerah lainnya yang sah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Penerimaan Daerah dalam pelaksanaan Desentralisasi yang didanai APBD terdiri atas pendapatan Daerah dan Pembiayaan, Suparmoko (2002:55).

Dimana Sumber Pendapatan Daerah tersebut meliputi :

1. Pendapatan Asli Daerah
2. Dana perimbangan yang terdiri atas dana bagi hasil, dana alokasi umum dan dana alokasi Khusus
3. Lain-lain pendapatan yang terdiri atas pendapatan hibah dan pendapatan dana darurat.

Sedangkan sumber pembiayaan bersumber dari :

1. Sisa lebih perhitungan anggaran daerah
2. Penerimaan pinjaman daerah
3. Dana cadangan daerah
4. Hasil penjualan kekayaan daerah yang dipisahkan

Sebagai konsekuensi implementasi penyelenggaraan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab diperlukan kewenangan dan kemampuan pemerintah Daerah untuk menggali pendapatan Daerah sebagai sumber keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang merupakan prasyarat system pemerintahan Daerah.

## **2.1.4 E-Samsat**

### **2.1.4.1 Pengertian E-Samsat**

E-samsat adalah alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, Mobile Banking, dan internet banking). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor Samsat wilayah pemilik kendaraan bermotor. E-Samsat dibuat karena adanya Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi Manunggal Satu Atap kendaraan bermotor yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan samsat adalah salah satunya dengan membentuk e-samsat).

Layanan e-samsat ini diharapkan dapat menekan tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh keterbatasan waltu serta tenaga ataupun ketidakeektifan pelayanan pada pembayaran manual. Apabila tunggakan pajak menurun maka jumlah pokok penerimaan pajak kendaraan bermotor akan meningkat

### **2.1.4.2 Manfaat E-Samsat**

Manfaat dari teknologi e-samsat ini adalah (Dev, Bapenda, 2016) :

1. Prosedur pelayanan yang sederhanan karena dapat dilaksanakan dan diakses melalui mesin ATM maupun channel bank yang telah bekerjasama.
2. Adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan
3. Berkualitas dengan memanfaatkan informasi dan transaksi elektronik

4. Proses dan produk pelayanan memberikan perlindungan, rasa aman dan kepastian hukum.
5. Wajib pajak tidak perlu antri dan hadir di kantor Samsat.

#### **2.1.4.3 Persyaratan E-Samsat**

Persyaratan yang diperlukan untuk dapat menggunakan e-samsat (bankdki, 2016) :

1. Wajib pajak yang akan melakukan perpanjangan STNK melalui e-samsat harus memiliki data NIK yang sama antara data pada kendaraan dan data pada Bank yang bekerja sama dengan SAMSAT
2. Kendaraan tidak dalam status blokir polisi/ blokir data kepemilikan
3. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan tahunan pengesahan STNK tahunan
4. Pajak kendaraan yang akan dibayar belum memasuki masa jatuh tempo dan tidak memiliki tunggakan 1 tahun atau lebih
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan penggantian STNK 5 tahun 6
6. asa pajak yang dapat dibayarkan adalah 60 hari sebelum jatuh tempo

#### **2.1.5 Perdagangan Elektronik (E-Commerce)**

##### **2.1.5.1 Pengertian E-Commerce**

Ada beberapa definisi dari e-commerce laudan dan traver (2003) mendefinisikan e-commerce sebagai suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan oleh perusahaan ke perusahaan dengan computer sebagai perantara transaksi bisnis. Sedangkan, Adam (2003) mendefinisikan e-commerce sebagai

penggunaan teknologi komunikasi elektronik dan pemrosesan informasi digital dalam suatu transaksi bisnis untuk membuat, mengubah dan mendefinisikan Kembali hubungan penambahan nilai antar organisasi dan individu.

Selanjutnya, Andam (2003) membagi tipe atau model bisnis e-commerce menjadi 5 macam, yaitu :

- a. Bussines to bussines (B2B) merupakan transaksi perdagangan elektronik antara suatu perusahaan dengan perusahaan lain.
- b. Bussines to customer (B2C), merupakan transaksi perdagangan elektronik antara suatu perusahaan dengan konsumennya.
- c. Bussines to government (B2G), merupakan model transaksi elektronik antara perusahaan dengan sektor public atau pemerintahan.
- d. Customet to customer (C2C), merupakan model transaksi perdagangan elektronik antara individu dengan konsumen. Model ini dapat diidentifikasi dengan berkembangnya pasar online (online marketplace) dan lelang online (online auction)
- e. Mobile commerce (m-commerce), merupakan model transaksi elektronik dengan memanfaatkan teknologi nikabel (seperti telepon seluler) untuk melakukan pembelian dan penjualan barang dan jasa.

Online marketplace menggunakan model customer to customer (C2C), dengan melalui platform seperti Tokopedia dan bukalapak. Model ini berbeda dengan layanan ritel seperti yang dilakukan oleh bibli dan Lazada yang memakai bussines to customer (B2C) dimana transaksi

terjadi antara perusahaan dengan konsumennya, proses bisnis online market place dapat dijelaskan sebagai berikut.

- a. penyedia platform marketplace menyediakan layanan perdagangan melalui system elektronik (e-commerce) atas barang dan/atau jasa
- b. perdagangan atau penyedia jasa menggunakan fasilitas platform yang disediakan oleh penyedia platform marketplace untuk melakukan perdagangan melalui system elektronik (e-commerce)
- c. pemberi barang atau penerima jasa melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa melalui penyedia platform marketplace, dan
- d. pembayaran atas perdagangan barang dan jasa melalui system elektronik (e-commerce) oleh pembeli kepada pedagang atau penyedia jasa dilakukan melalui penyedia platform marketplace.

Teknologi informasi tak bisa dilepaskan dari kebutuhan masyarakat. Semakin maju teknologi, membuat teknologi semakin digunakan. Kecepatan melayani adalah apa yang diinginkan oleh masyarakat. Pemerintah bisa menjadi pemberi fasilitator terhadap aspek dari seluruh pelayanan ini. Negara juga harus bisa menyediakan kebutuhan masyarakat, sehingga pelayanan itu dapat bersifat baik dan memuaskan.

Untuk memenuhi tuntutan pelayanan yang cepat dan baik, menurut Hayati (2017, 47), penyedia teknologi informasi bisa menjadi bagian terpenting yang seharusnya dibangun oleh pemerintah guna memberikan pelayanan kepada public. Internet sudah menjadi kebutuhan utama masyarakat modern yang tidak bisa ditawar. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan public tidak boleh ketinggalan. Sehingga

menggunakan teknologi dalam pelayanan public adalah sebuah keharusan dan keniscayaan.

Penggunaan teknologi juga akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan public sudah harus bisa diakses secara online dengan berbasis pada teknologi informasi. Sehingga pelayanan public bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat, mudah serta murah. Salah satu kemudahan akibat kemajuan teknologi informasi adalah adanya E-Samsat Berbasis E-Commerce, sehingga masyarakat tidak perlu antri di kantor samsat, cukup membayar di E-Samsat berbasis E-Commerce. Saat ini industry E-Commerce di Indonesia mulai menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Tingginya pertumbuhan E-Commerce di latarbelakangi oleh penggunaan internet di Indonesia yang terus bertambah salah satu startup berkualitas tersebut adalah Tokopedia. Diluncurkan pada awal Tahun 2020 untuk masyarakat jawa timur, layanan ini telah berkontribusi signifikan. Melalui Tokopedia E-Samsat pengguna dapat memotong dua jalur antrean yaitu proses registrasi kelengkapan dokumen dan pembayaran.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Pada bagian ini penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan

Berikut merupakan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang dipaparkan dalam tabel :

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun	Judul Penelitian	Objek dan Subjek	Teknik Pengumpulan Data	Teknis Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Defrian et al. (2021)	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang	UPT Samsat Kabupaten Pandeglang. Delapan informan yang terdiri dari lima orang dari unsur pemerintahan dan tiga orang dari non pemerintahan berpartisipasi dalam penelitian ini. informan dari unsur non pemerintahan.	Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi	Teknik analisis data meliputi reduksi, verifikasi dan kesimpulan	Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan.
2	Nandika Oktavianto. Nurul	Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai	Kantor samsat wilayah 1 makassar.	Teknik Pengumpulan data	Teknik analisis data menggunakan	Hasil dari penelitian ini adalah tingkat

	Afifah, Veronika sari den ka	Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor		menggunakan Dokuntasi.	Teknik analisis statistik deskriptif.	presentase efektivitas penerimaan PKB Sebelum penerapan E-Samsat sebesar 96,56% sedangkan presentase efektivitas penerimaan PKB Setelah penerapan E-Samsat yaitu sebesar 97,77%. Artinya E-Samsat sebagai media pembayaran PKB tergolong cukup Efektif . tingkat efektivitas ini belum mencapai 100%, tetrapiu mengalami peningkatan disbanding sebelum penerapan E-Samsat.
3	Zubaidah & Lubis (2021)	Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau	Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. masyarakat kota pekanbaru yang melakukan pembayaran	Pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.	Metode Jenis Penelitian Deskriptif Kulaitatif. Pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan yang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari beberapa atribut inovasi pada inovasi layanan e-samsat yakni Relative Advantage (keuntungan

			PKB melalui e-samsat		dilakukan pada teknik analisis data	<p>relatif) yaitu kemudahan masyarakat dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).</p> <p>Compatibility (kesesuaian) dimana inovasi layanan e-samsat bagi masyarakat kota Pekanbaru sudah sesuai dengan kondisi perkembangan teknologi saat ini.</p> <p>Complexity (kerumitan) dimana inovasi layanan e-samsat dirasa tidak rumit dalam proses pelaksanaannya.</p> <p>Kemudian Triability (kemungkinan dicoba) masyarakat Kota Pekanbaru yang merespon positif dengan adanya layanan e-samsat.</p> <p>Selanjutnya dari Observability (kemudahan diamati) dengan prosedur</p>
--	--	--	----------------------	--	-------------------------------------	--

						pelayanan yang cukup simple secara elektronik.
4	Maranatha, Wiwien Tantio 2019	EFEKTIVITAS LAYANAN E-SAMSAT Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat.	Unit pelayanan PKB BBN-KB Jakarta Barat di kantor Bersama Samsat Jakarta barat.	Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah Teknik wawancara dan analisis dokumen.	Teknik Analisis Data pada penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rasio peningkatan penerimaan kendaraan tiap tahunnya masih fluktuatif dan tidak stabil dan tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di wilayah Jakarta barat pada tahun 2016 hingga tahun 2018 termasuk pada kriteria tidak efektif.
5	Yuvina et al. (2022)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya	Objek penelitiannya di Bapenda Prov Jatim, Samsat Manyar dan Wajib Pajak	teknik wawancara dan dokumentasi .	sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa program E-Samsat surabaya masih belum optimal karena prosedur alurnya masih kurang efektif.
6	Abimayu satria yoga 2019	Efektivitas Layanan E-Samsat Riau	Subjek penelitian ini dilakukan	Teknik Pengumpulan data	Teknik Pengumpulan data meliputi	Efektivitas layanan E-Samsat dalam upaya

		Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)	dengan Teknik purposive sampling dengan menjadikan 3 orang pegawai badan pendapatan daerah provinsi riau sebagai key informan, dan menjadikan masyarakat wajib pajak sebanyak 7 orang sebagai responden dengan menggunakan Teknik incidental sampling.	meliputi Observasi, wawancara dan Dokumentasi	Observasi, wawancara dan Dokumentasi	peningkatan penerimaan pajak kendaraan di provinsi riau dikatakan belum efektif, factor penghambat pelaksanaan layanan E-Samsat adalah sosialisasi yang belum maksimal, ketersediaan staf yang belum sepenuhnya dapat diandalkan, ketersediaan fasilitas pendukung yang masih kurang memadai, ketergantungan jaringan internet dan server yang dapat mengalami crash, serta kerja sama yang dilakukan masih terbatas pada layanan tertentu.
7	Habibah nurul fitri Rahma nazila Muhammad, mia rosmiati	Analisis Kebijakan Penerapan E-Samsat Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dalam	informan yang berjumlah 2 orang, yaitu Bidang Pendapatan I dan PLOPD pada BAPENDA.	Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara wawancara	Tahapan analisis data yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian	Hasil penelitian menemukan bahwa kebijakan pelaksanaan pembayaran E-SAMSAT PKB dapat meningkatkan

		Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Pada Bapenda Provinsi Jawa Barat		dan studi dokumentasi	data, dan penarikan kesimpulan.	PAD dilihat dari dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara umum baik. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan penerimaan PKB tahun 2016-2019 yang berdampak pada peningkatan PAD. Namun, kendala yang dialami E-SAMSAT baik internal maupun eksternal dalam pelaksanaannya masih sering terjadi. Kendala tersebut antara lain ketidaksesuaian data, transaksi ganda, input data yang tidak sesuai, sistem gagal, validasi STNK yang masih harus dilakukan di kantor SAMSAT, masyarakat tersebut yang tidak melek teknologi,
--	--	--	--	-----------------------	---------------------------------	---

						keraguan masyarakat terhadap keabsahan E-SKPP, dan sosialisasi belum tersalurkan.
8	Nuryamin 2016	Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Uptd Kantor Samsat Makassar	Kantor samsat makassar, inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotorbagi masyarakat makassar.	Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara	Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik kantor samsat makassar merupakan program baru yang dirancang oleh dispenda kota makassar melalui UPTD Kantor samsat. Data menunjukkan bahwa program tersebut baru berjalan selama beberapa bulan, sehingga dengan demikian masih banyak kendala yang dihadapi oleh pihak samsat.
9	Saragih et al. (2019)	Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam	Badan pendapatan Daerah Provinsi Bali, samsat bali dan wajib pajak,	Objek penelitian adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik

		Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	kendaraan bermotor	Bali, SAMSAT Bali, dan wajib pajak kendaraan bermotor.	wawancara mendalam dan observasi	bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi. Faktor utama penghambat yang ditemukan adalah bahwa e-SAMSAT belum sepenuhnya full online system, masih minimnya sosialisasi e-SAMSAT kepada masyarakat, dan kebiasaan penggunaan jasa perantara formal ataupun informal yang masih lebih digemari masyarakat.
10	Fazri (2021)	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Menggunakan E-Samsat Di Kantor Bersama Satuan Adminstrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Wilayah Samarinda	Kepala sub bagian tata usaha kantr bersanma samsat wilayah samarinda beserta 7 orang informan	Library Research, Field work research	Teknik analisis dengan model interaktif yang dikembangkan oleh miles and huberman	Hasil penelitian disimpulkan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) menggunakan E-Samsat dalam pelaksanaannya dari sisi efisiensi menunjukkan bahwa e-samsat sudah membuat masyarakat menjadi mudah

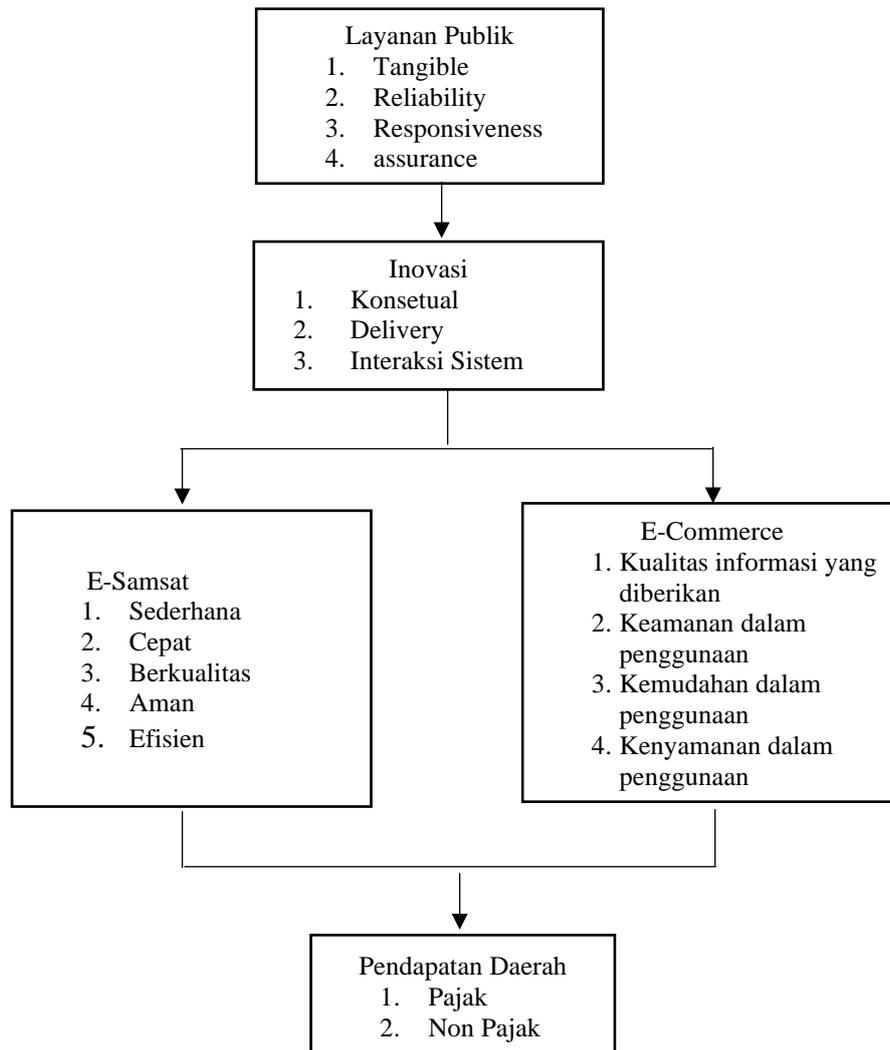
						dan cepat untuk melakukan pembayaran pajak, masyarakat bisa membayar pajak dengan menggunakan bank, atm dan indomaret dengan rumah masyarakat.
--	--	--	--	--	--	--

### 2.3 Karangka Pemikiran

Karangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan Pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Karangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Dimensi Inovasi bisa diketahui melalui inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan mosis baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru, inovasi delivery, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Inovasi interaksi system , cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dalam berorganisasi lain. Yang kemudian penulis jadikan sebagai indikator dalam mendeskripsikan inovasi pelayanan publik *E-Samsat* berbasis *E-Commerce* dalam upaya peningkatan pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur (Studi pada layanan *E-Samsat* di Tokopedia).

Adapun gambaran kerangka pemikiran adalah sebagai berikut :



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Metode Kualitatif, dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat Deskriptif yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapat data yang objektif. Menurut Bogdan dan Taylor (1975) dalam Meleong (2016), mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Analisis Deskriptif Kualitatif merupakan analisis yang dilakukan dengan cara menggambarkan fakta atau keadaan yang terjadi di lapangan atas suatu objek dalam bentuk uraian kalimat berdasarkan informasi dari pihak berwenang melalui wawancara, pengamatan langsung di lapangan serta laporan yang berhubungan langsung dengan penelitian ini. Dari hasil tersebut kemudian diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang di ajukan. Analisis dalam penelitian ini yaitu tentang inovasi pelayanan public E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan daerah provinsi jawa timur (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)

### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan E-Samsat di Tokopedia dan juga dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama 3 (Tiga) bulan mulai Februari sampai dengan April 2022.

### **3.3 Objek dan Subjek Penelitian**

#### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan system administrasi kendaraan pajak online E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan.

#### **2. Subjek penelitian**

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Peneliti memilih Informan berdasarkan pernah menggunakan layanan E-Samsat Tokopedia. Berikut informan yang peneliti jadikan sebagai narasumber, diantaranya:

**Tabel 3.1**  
**Subjek Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1.	Djoko WP, SH	Administrasi Pelayanan SAMSAT Kab. Lamongan
2.	Koyan	Dispenda Penetapan SAMSAT Kab. Lamongan
3.	Wahyu Vicky Pratama	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia
4.	Nurfika Inggraini	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia
5.	Mochammad Abdan Syakur	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia
6.	Evi N. A	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia
7.	Putri Anggi A.	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia
8.	Moch Febriansyah	Masyarakat Pengguna Layanan E-Samsat di Tokopedia

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan antara lain sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu,

untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian (W. Gulo, 2002: 116).

Sedangkan observasi kualitatif disini merupakan melihat, memperhatikan dan mengamati perilaku dan aktivitas-aktivitas individu dilokasi penelitian yang didalamnya peneliti langsung turun ke lapangan (Creswell, 2012).

Observasi yang dilakukan peneliti yaitu saat wawancara dengan subjek . selain merekam pembicaraan dengan subjek, peneliti juga mencatat perilaku-perilaku yang relevan dengan tema penelitian.

## 2. Wawancara (interview)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Lexy J. Meleong, 2010: 186).

Ciri utama wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam wawancara sudah disiapkan berbagai macam pertanyaan pertanyaan tetapi muncul berbagai pertanyaan lain saat meneliti. Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian.

Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan. Wawancara dilakukan kepada masyarakat pengguna layanan E-Samsat Tokopedia.

### 3. Dokumentasi

Penggunaan dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Lexy J. Moleong, 2010: 217). Adanya dokumentasi untuk mendukung data. Hal-hal yang akan didokumentasikan dalam penelitian ini adalah masyarakat sekitar pengguna layanan E-Samsat Tokopedia.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Analisis adalah mengelompokkan, membuat suatu uraian, memanipulasi serta meningkatkan data sehingga mudah untuk dibaca. Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan, sehingga mudah menafsirkannya. Untuk penelitian ini menggunakan teknik analisis Nonstatistik, yaitu analisis ini tidak dilakukan perhitungan statistik, kegiatan analisis ini dilakukan dengan membaca data yang telah diolah (Warsito, 2017:88-89)

Pada penelitian ini berwujud kata-kata, kalimat-kalimat, atau paragraph paragraf yang ditanyakan dalam bentuk narasi yang bersifat deskriptif, dengan menggunakan kata-kata. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan kejadian yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta

yang terjadi selama penelitian yang dilakukan di layanan E-Samsat Tokopedia.

Adapun langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan analisis data adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dan lapangan. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh penulis secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan data sebanyak mungkin (Husnaini dan Purnomo, 2016:87). Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk mengumpulkan data selanjutnya (Sugiono, 2016:338).

Jadi, penulis perlu mereduksi data untuk memilih dan merangkum data-data yang masuk melalui wawancara dari beberapa narasumber maupun dengan metode lain seperti observasi dan dokumentasi. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari hasil wawancara singkat dengan beberapa pengguna layanan E-Samsat Tokopedia akan diolah lagi agar lebih sederhana, membuang data-data yang tidak diperlukan serta memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian.

## 2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih selektif dan sederhana dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan data dan pengambilan tindakan (Husaini, 2016:86). Data yang telah direduksi akan dideskripsikan dalam bentuk narasi oleh penulis.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan Langkah analisis yang terakhir jika data yang diyakini telah melalui proses reduksi data dan display data. Pada tahap ini, penulis dapat melakukan konfirmasi dalam rangka mempertajam data dan memperjelas pemahaman sebelum penulis sampai pada kesimpulan akhir penelitian mengenai bagaimana Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Berbasis E-Commerce Dalam upaya peningkatan pendapatan daerah provinsi jawa timur (Studi kasus pada layanan E-Samsat Tokopedia).

### **3.6 Teknik Pengabsahan Data**

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono (2016) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Lebih lanjut Sugiyono (2016) membagi triangulasi kedalam tiga macam, yaitu:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan

pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada. Dengan kata lain triangulasi sumber adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi.

## 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi dan dokumen. Apabila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda,

maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kantor Samsat Lamongan**

##### **4.1.1 Lokasi Kantor Samsat Lamongan**

Lokasi yang dipilih oleh penulis adalah kantor SAMSAT Lamongan yang terletak di jalan Jendral Sudirman no. 72 Lamongan. Kantor SAMSAT Lamongan sebuah instansi yang bertugas dan berwenang untuk melakukan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), selain itu kantor SAMSAT Lamongan merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara Bersama tiga instansi yaitu Dispenda, Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), dan PT Jasa Raharja (persero) untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban dalam kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), biaya balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), serta sumbangan wajib dalam kecelakaan lalu lintas di jalan (SWDKLLJ). Pada dasarnya suatu kantor SAMSAT harus berada di setiap kabupaten atau kota dengan memperhatikan situasi, kondisi dan kebutuhan daerah yang bersangkutan.

##### **4.1.2 Visi dan Misi SAMSAT Lamongan**

###### **a. Visi Kantor SAMSAT Lamongan**

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”

b. Misi Kantor SAMSAT Lamongan

“ Meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan atau keselamatan kepada pemilik kendaraan bermotor “

#### **4.1.3 Ruang Lingkup SAMSAT Lamongan**

Kantor SAMSAT Lamongan merupakan penyelenggara pelayanan public dibidang administrasi yang menghasilkan dokumen resmi pemerintah yang dibutuhkan setiap pemilik kendaraan bermotor di wilayah Lamongan.

Adapun wujud dari pelayanan kantor SAMSAT Lamongan sebagai berikut:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- c. Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
- d. Bukti Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (BPPKB)
- e. Biaya Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Serta Sumbangan Wajib Dalam Kecelakaan Lalu Lintas Di Jalan (SWDKLLJ) dalam bentuk nota pajak.

#### **4.1.4 Jenis Pelayanan Kantor SAMSAT Lamongan**

Jenis pelayananan Kantor SAMSAT Lamongan meliputi :

- a. Pengesahan PKB dan SWDKLLJ setiap satu tahun
- b. Perpanjangan STNK setiap 5 Tahun
- c. Kendaraan baru
- d. Bea balik nama kendaraan bermotor intern
- e. Kwitansi masuk

#### **4.1.5 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Lamongan**

a. Kepala unit pelaksana teknis dinas pendapatan daerah

Mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah.

Adapun tugas pokok kepala UPTD yaitu :

1. Pengendalian, penyelenggaraan administrasi dan pengelolaan pemungutan pajak dan restribusi daerah.
2. Melakukan koordinasi intern dan ekstren
3. Pengendalian pelaksanaan pelayanan

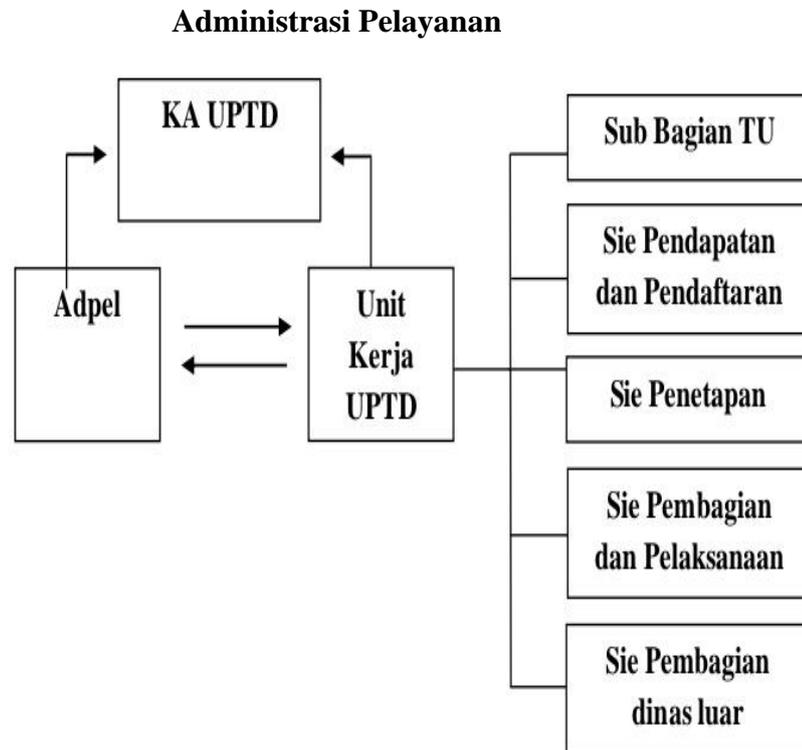
b. Administrator pelayanan PKB dan BBNKB

Administrator pelayanan PKB dan BBNKB bertanggung jawab :

1. Terhadap pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor SAMSAT Lamongan
2. Kepada Kepala UPTD
3. Administrator pelayananan PKB dan BBNKB pada Kantor SAMSAT Lamongan.

Gambar 4.1

## Keterkaitan Tugas Administrator Dengan UPTD Dalam



*Sumber : Dispenda Prov. Jawa Timur*

Berdasarkan baagan diatas keterkaitan tugas administrator dengan UPTD dalam administrasi pelayanan tersebut dapat dilihat bahwa KA UPTD yang merupakan unit perwakilan dari Dispenda Provinsi Jawa Timur membawai secara langsung dan mempunyai tugas memimpin, melakukan koordinasi pengawasan dan pengendalian serta tanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pemungutan pendapatan daerah. KA UPTD ini tidak berkantor di dalam SAMSAT Lamongan, melainkan ditempat kantor Dispenda Jawa Timur Unit Kabupaten Lamongan. Sedangkan tugas teknis yang berada di

dalam Kantor SAMSAT Lamongan diberikan kepada kantor administrator pelayanan PKB dan BBNKB.

Adapun tugas administrator pelayanan PKB dan BBNKB dalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan PKB dan BBNKB
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pengoperasian jaringan computer pada layanan informasi, pendaftaran, penetrapan, penerimaan, pembayaran dan penyetoran PKB dan BBNKB pada Kantor SAMSAT Lamonga.
- c. Melakukan koordinasi dengan unit kerja pada UPTD dan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBNKB pada Kantor SAMSAT Lamongan
- d. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pelayanan terhadap kepala UPTD
- e. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

Dalam melaksanakan tugas administrator PKB dan BBNKB dibantuoleh:

- a. Tugas pelayanan informasi

Petugas pelayanan informasi mempunyai tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan menginventariskan pengaduan masyarakat
2. Memberikan penjelasan kepada wajib pajak
3. Memasang pengumuman dan informasi pada apapun pengumuman serta menyiapkan dan brosur pada papan spanduk

4. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

b. Petugas pendaftaran

Petugas pendaftaran memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menerima dan meneliti berkas dan persyaratan pendaftaran PKB dan BBNKB
2. Meneliti berkas dan persyaratan untuk dicocokkan dengan data blokir
3. Meneruskan berkas persyaratan pendaftaran pada petugas penetapan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB
4. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan oleh atasan langsung.

c. Petugas penetapan

Petugas penetapan memiliki tugas sebagai berikut :

1. Menerima berkas serta persyaratan dari petugas pendaftaran
2. Meneliti berkas serta persyaratan untuk ditetapkan besarnya PKB dan BBNKB dalam mencocokkan tarif dengan nilai jual kendaraan
3. Menetapkan besarnya PKB dan BBNKB sesuai dengan data dan tarif serta nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku
4. Membuat dan mengirimkan daftar pengatur penetapan, pembatalan, pengurangan dan pembebasan sesuai dengan data yang ada beserta landasan ketetapan ke seksi penetapan pada UPTD
5. Melaksanakan pekerjaan yang diperintah oleh atasan langsung

d. Petugas pelunasan pembayaran

Petugas pelunasan pembayaran memiliki tugas sebagai berikut :

1. Memeriksa dan meneliti berkas dari petugas penetapan PKB dan BBNKB
2. Menerima pembayaran PKB dan BBNKB dari wajib pajak dalam bentuk uang tunai atau uang giral
3. Memberikan tanda bukti lunas pembayaran kepada wajib pajak
4. Menghimpun dan menyetorkan hasil pemeriksaan pembayaran PKB dan BBNKB
5. Membuka dan melaporkan hasil penerimaan dari penyetoran PKB dan BBNKB
6. Melaksanakan pekerjaan lain yang diperintahkan langsung oleh atasan

e. Petugas Operator Sistem

Petugas operator system memiliki tugas sebagai berikut :

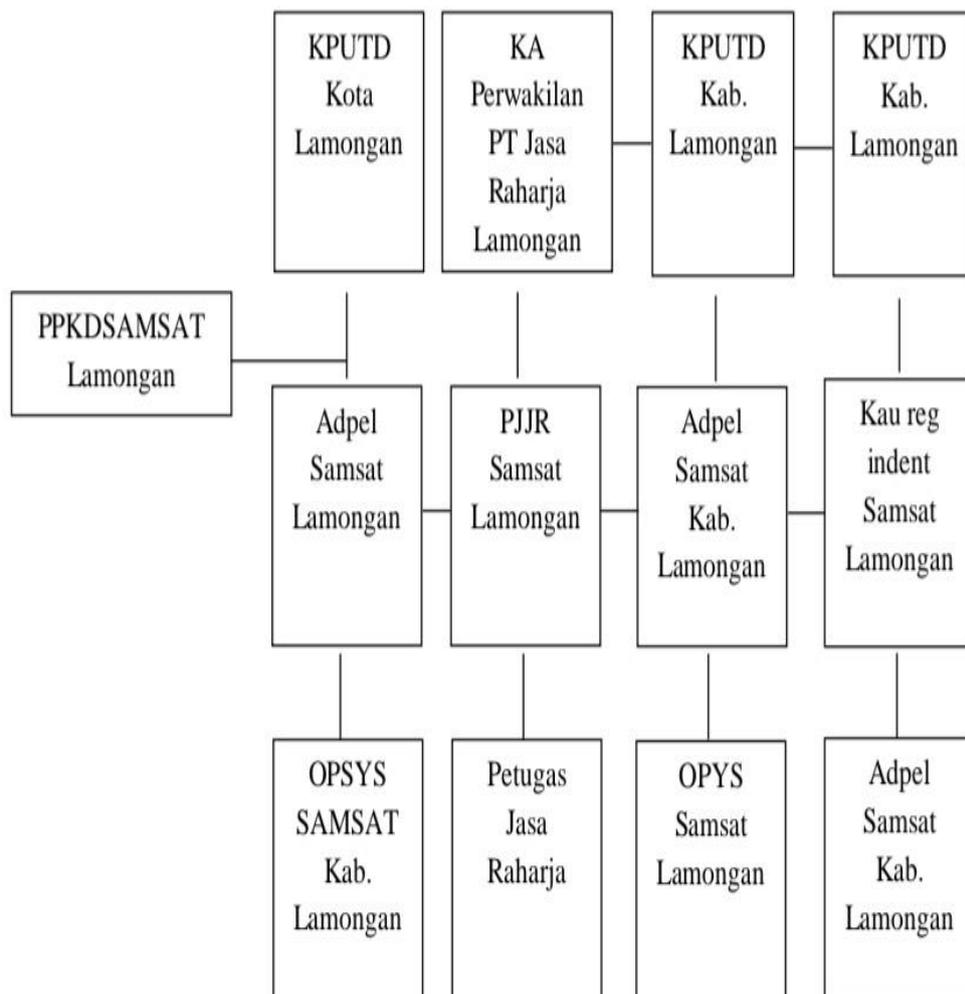
1. Melakukan pengecekan terhadap tanggal proses printer, komputer dan workstation serta data sebelum pelayanan dimulai
2. Melakukan perawatan data sesuai dengan prosedur dan kewenangan
3. Melakukan perubahan dan perbaikan data kendaraan bermotor setelah diadakan deklarifikasi dengan bukti identifikasi dengan registrasi yang ada dengan sepengetahuan administrator pelayanan PKB dan BBNKB

4. Melaporkan ke dinas melalui administrator badan UPTD terhadap setiap kerusakan program aplikasi
5. Melakukan pekerjaan yang diperintahkan langsung oleh atasan.

Untuk mempermudah pemahaman mengenai pembagian kerja dalam kantor SAMSAT Lamongan seperti yang dijelaskan di atas berikut ini gambaran struktur organisasi kantor SAMSAT Lamongan :

**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi Kantor Samsat Lamongan**



*Sumber : Dispenda Prov. Jawa Timur*

Berdasarkan bagan struktur organisasi kantor SAMSAT Lamongan tersebut dapat dilihat bagaimana setiap unit mempunyai tugas dan wewenang sendiri serta pensinkronan antara petugas dispenda, PT Jasa Raharja (Persero) dengan anggota POLRI sehingga diantara tiga instansi tersebut dapat bekerja sama dengan baik karena posisi dalam organisasi SAMSAT Lamongan sejajar.

#### 4.1.6 Jumlah Pegawai Kantor SAMSAT Lamongan

Berikut tabel jumlah dan klasifikasi pegawai pada Kantor SAMSAT

Lamongan :

**Tabel 4.1**

##### **Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan**

Administrator pelaksanaan	1
PDKD	1
Kasir	3
Petugas Operator Sistem	1
Petugas Penetapan	1
Petugas Pelayanan Informasi	1
Petugas Pendapatan	1
Staff SAMSAT Lamongan	1
Petugas Pemket Fiskal	1
Petugas Jasa Raharja	1
Kasat Lantas	1
Kanit reg indent	1
Baur STNK	9

Anggota Baur STNK	1
Baur BPKB	1
Anggota Baur STNK	1
Baur BPKB	1
Anggota Baur BPKB	1
Baur Cek Fisik	1
Anggota Baur Cek Fisik	1
Baur Formulir	1
Anggota Baur Formulir	1
Baur Berkas	1
Baur Pendaftaran	1
Anggota Baur Pendaftaran	1
Jumlah	40

**Sumber : Dispenda Prov Jawa Timur**

Berdasarkan bagan klasifikasi pegawai berdasarkan pokok jabatan dalam kantor SAMSAT Lamongan dapat dilihat sebagai mana begitu banyaknya posisi sehingga menunjukkan juga banyak tugas dan administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan dalam kantor SAMSAT itu sendiri tidak hanya mengurus tentang pembayaran pajak bermotor saja tetapi segala sesuatu tentang hal-hal yang berkaitan dengan kendaraan bermotor seperti STNK, Mutasi kendaraan, pengecekan nomor rangka dan motor mesin dimana pada setiap urusan tersebut sudah ada petugasnya sendiri-sendiri.

#### **4.1.7 Sarana dan prasarana Kantor SAMSAT Lamongan**

a. Sarana dan prasarana yang disediakan bagi wajib pajak antara lain:

1. Tempat Parkir

Tempat parkir wajib pajak terletak di halaman depan baik untuk roda empat maupun roda dua yang penataannya dilakukan oleh petugas parkir

2. Ruang tunggu wajib pajak

Ruang tunggu wajib pajak terletak di Gedung SAMSAT Lamongan, penataannya di upayakan serepresentatif mungkin dan juga adanya ruang tunggu tersendiri untuk digunakan bagi wajib pajak yang mengurus BBNKB, mutasi, cek fisik, dan lain-lain. Sedangkan wajib pajak yang melakukan pengesahan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ dapat langsung diselesaikan tanpa harus menunggu.

3. Ruang Pelayanan Drive Thru

Ruangan yang terletak diluar Gedung kantor SAMSAT Lamongan ini memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya

4. Loker Lansia, Wanita hamil, dan penyandang disabilitas bagi lansia,

Wanita hamil dan penyandang disabilitas disediakan loket khusus pada ruangan informasi

5. Ruang mushola tersedia bagi wajib pajak maupun petugas

6. Kamar mandi atau WC

Disediakan tiga kamar mandi atau WC untuk wajib pajak agar kebersihannya selalu terjaga.

b. Sarana dan prasarana petugas pelayanan

1. Perangkat komputer

Jumlah perangkat komputer yang tersedia untuk pelayanan sebanyak 18 unit

2. Pembangkit listrik (genset)

Satu unit genset kapasitas 10.000 watt. Digunakan apabila sewaktu waktu listrik dari PLN padam

3. Tower AP (Access Point)

Tower interkoneksi internet saluran udara sebagai sarana yang menghubungkan SAMSAT seluruh Jawa Timur dengan Dispenda sebagai pusat server

4. Kamar mandi atau WC Petugas

5. Tempat parkir kendaraan petugas.

#### **4.1.8 Pelayanan Informasi**

Pelayanan informasi public secara umum dilakukan oleh petugas pada loket informasi, sedangkan untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan telah ditempatkan dua orang petugas pemandu simpatik yang bertugas memberikan bantuan dan arahan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan.

#### **4.1.9 Penanganan Pengaduan**

Untuk penanganan pengaduan wajib pajak dapat dilakukan pada loket informasi dengan cara wajib pajak mengisi buku pengaduan yang selanjutnya oleh petugas informasi diajukan kepada pimpinan yang terkait

(Adpel, kanit reg indent, petugas penanggung jawab Jasa Raharja guna penanganannya.

## **4.2 Validitas Dan Penyajian Data**

Tujuan dari validitas data adalah untuk memeriksa keakuratan dan kulaitas data sumber sebelum menggunakan, mengimpor atau memproses data. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik trigulasi sebagai metode untuk menjamin kevalidan dan keabsahan data. Sedangkan tujuan dari penyajian data adalah memberikan gambaran yang sistematis tentang peristiwa-peristiwa dari hasil penelitian untuk memudahkan dalam menganalisis data.

### **4.2.1 Reduksi Data**

Tujuan dari reduksi data adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul kemudian data telah direduksi dan memberikan gambaran lebih rinci. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data yang didapatkan dari Kb Samsat Lamongan dengan mengambil data dari wawancara Samsat Lamonga dan masyarakat pengguna layanan E-Samsat di Tokopedia.

### **4.2.2 Triangulasi**

Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data. Dalam penelitian ini peneliti ingin menggunakan teriangulasi sumber, triangulasi Teknik dan Triangulasi waktu.

#### 4.2.2.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil pengamatan, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang ada. Dengan kata lain triangulasi sumber adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan cara menanyakan kebenaran data atau informasi.

Dalam penelitian ini Bapak Joko Wicaksono sebagai informan 1, selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan, Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD Lamongan sebagai Informan 2, wahyu Vicky pratama, nurfika Ingraini, Mochammad Abdan Syakur, Evi N.A, Putri Anggi A, Moch Febriansyah sebagai Informan 3 selaku masyarakat pengguna layanan E-Samsat di Tokopedia.

#### **Wawancara 1**

Pertanyaan :

Bagaimana peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan:

“Kalau dilihat dari datanya ini emm lebih digemari dari yang yang lainnya kan jadi perannya besar iya otomatis iyaa sangat berperan sekali sangat membantu sangat membantu untuk pendapatan PAD sangat membantu untuk kemudian di samsat induknya juga

mengurangi antrian apalagi kan masih klaw ee yang 24 jam dari seperti tokopedia link itu bisa di rumah bisa ya klaw yang pas dimana di jalan lewat indomaret atau alfa bisa mampir Cuma kan klaw indomaret alfa kan terbatas jam bukanya tapi klaw yang apa Tokopedia link itu kan 24 jam bisa bisa di pakai ”

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD

Lamongan :

“Perannya sangat baik sekali mbak ini semenjak ada E-Samsat itu kan biasanya orang males ke kantor gitu loh haa sekarang dari rumah aja sudah bisa sudah apa kan sekarang eee untuk yang E-Samsat pembayarannya kan langsung di hp kan terus jadi notif nya itu bukti pajak itu juga langsung di hp ini klaw sudah bayar dan misalnya ke indomaret gitu ya otomatis langsung dapat sms terus sms itu bisa langsung diceyak di rumah atau di toko-toko percetakan itu juga ada jadi gak usah langsung ke samsat gk usah eem download aja pakai ini aja gpp sudah bisa kok jadi gak pakai kemana mana di rumah aja bisa”

Kesimpulan dari informan 1 dan informan 2 tersebut adalah peran E-Samsat sangat membantu dalam peningkatan pendapatan daerah dan juga dapat mengurangi antrian di kantor samsat karena masyarakat bisa membayar langsung pajak tahunan tanpa harus datang ke kantor samsat.

#### **Pertanyaan 2 :**

Bagaimana perbedaan prosedur pelayanan pembayaran PKB yang ada di Kantor SAMSAT dengan melalui E-Samsat berbasis E-Commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Jadi prosedurnya pun juga lebih simpel lebih mudah lebih cepat klaw untuk pendapatan daerah ya ini sangat membantu sekali karena masyarakat tidak harus ke samsat dari manapun bisa asal kan punya hp terus ada jaringan yang bagus itu bisa di bisa di akses”

Kesimpulan dari informan tersebut adalah prosedur pembayaran pajak tahunan lebih mudah dan cepat masyarakat tidak harus datang ke kantor

samsat, masyarakat bisa melakukan pembayaran lewat hp dan mempunyai jaringan yang bagus akan sangat mudah di akses

**Pertanyaan 3 :**

Apakah pelayanan pembayaran PKB secara langsung melalui kantor samsat maupun e-samsat berbasis e-commerce yang diberikan sudah tepat sasaran?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Sudah karena kita juga ada sosialisasi di desa-desa itu juga di sosialisasikan di bumdes ada bisa bayar di situ di setiap desa ada biasanya itu seperti saat ini kayak pemutihan, di desa-desa itu juga disitu ada badan usaha milik desa itu sudah sudah ada beberapa yang kerja sama dengan samsat lamongan”

Kesimpulan dari informan tersebut adalah sosialisasi mengenai E-Samsat sudah di terapkan di beberapa desa yang bekerja sama dengan samsat kab. Lamongan

**Pertanyaan 4 :**

Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembayaran PKB secara langsung melalui kantor samsat maupun e-samsat berbasis e-commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Klau untuk perangkat kelengkapan sarana dan lain-lainnya yae e dari bapenda dari samsat itu kan hanya apaya istilahnya hanya memfasilitasi jadi semua sarana perangkat dan lainnya sebagainya ya klau Tokopedia ya dari Tokopedia sendiri terus klau dari link ya dari link sendiri klau lihat eee apa Namanya Tokopedia dan lain-lain otomatis kan peralatannya kan perlengkapannya kan bagus lah Cuma tergantung dari ini nya aja eee dari jaringan internet nya untuk proses kelancarannya”

Kesimpulan dari informan tersebut adalah kelengkapan sarana dan lain-lainnya dari bapenda dan dari Tokopedia sendiri dan samsat hanya memfasilitasi, jaringan yang bagus akan mempengaruhi proses kelancaran dalam pembayaran pajak tahunan. peralatannya perlengkapannya sudah bagus tetapi tergantung dari jaringan internet nya untuk proses kelancarannya.

**Pertanyaan 5 :**

Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan inovasi pelayanan e-samsat berbasis e-commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Klau untuk minat dan antusias masyarakat ini apa sangat bagus sih karena masyarakat kan bisa bayar di rumah saja tanpa harus datang ke samsat dengan antrian yang cukup panjang juga seperti itu”

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD Lamongan :

“Iya Klau antusias masyarakat sangat ini sekali sangat baik sekali apalagi sekarang staff ini dipgangi itu dinas luar kan biasanya kan kerumah rumah sekrang gk lewat hp aja tinggal sekrang kan mulai merekam nomor-nomor hp sama nomor induk KTP juga nah itu untuk apa setelah kedepannya jadi meskipun orangnya kan STNK nya kan diman gitu ya tap ikan yang terekam nomor hpnya itu langsung bisa tau. Klau dlu sebelum adanya samling itu kan masyarakat pasti mengeluh pasti paling gk kan seperempat jam setengah jam nunggunya paling gk itu klau prosesnya cepet klau Cuma bayar pajak gk sampai 5 menit klau sekarang 1 sampai 2 menit langsung dah pulang yang panjang itu nunggunya karena kan semuanya terkumpul di induk kecuali klau dulu itu di induk hanya untuk bayar tahunan ya mungkin cepet karena kan harus melayani ya balik nama mutase keluar masuk kendaraan baru itu yang jadi antrian panjang. Makanya dengan inovasi ini klau hanya sekedar hanya nayar pajak masyarakat gk perlu kesini tinggal milih ini yak kan dan yang paling digemari y aini Tokopedia ini sekarang klau dulu indomart sama alfamart sebelum ada Tokopedia”

Kesimpulan dari informan 1 dan 2 tersebut adalah minat dan antusias masyarakat sangat baik dengan adanya layanan pembayaran E-Samsat di Tokopedia. Karena masyarakat bisa membayar pajak tahunan bisa lewat hp saja tidak perlu lagi datang ke kantor samsat dan mengurangi antrian yang panjang.

**Pertanyaan 6 :**

Adakah faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pembayaran PKB melalui e-samsat berbasis e-commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Hambatan nya ya ini karena berbasis apa internet ya tergantung ini nya eee pe apay a providernya juga sih klu kebetulan pas sinyalnya bagus ya lebih ini lebih tapi selama ini itu ndak ada apa ndak ada kendala atau hambatan untuk proses ini nya proses pembayarannya, kan yang dilayani di dimana ee E-Channel ini Tokopedia dan lain-lain ini kan hanya pajak tahunan bayar pajak tahunan untuk pajak kendaraan bermor nya selain itu ya harus ke kembali ke induk ganti STN Balik Nama dan lain-lain seperti itu ”

Kesimpulan dari informan tersebut adalah tidak ada kendala dalam proses pembayaran nya hanya saja karna inovasi ini berbasis internet jadi tergantung provider atau sinyal, jika provider sinyal bermasalah maka proses pembayaran pun akan terganggu proses pembayarannya.

**Pertanyaan 7 :**

Apa saja faktor pendorong adanya inovasi pelayanan e-samsat berbasis e-commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Factor yang mendorong adanya inovasi E-Samsat tokppedia ini ya memudahkan masyarakat untuk membayar pajak dan ndak harus kesini klau dulu memang harus apa harus ke induk atau klau klau ndak ke ini ke layanan ada smpat keliling ada payment point dan lain-lain sekarang bisa dari E-Samsat ini juga”

Kesimpulan dari informan tersebut adalah salah satu factor pendorong adanya inovasi tersebut adalah ingin memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tahunan tanpa harus antri panjang untuk datang ke kantor samsat.

#### **Pertanyaan 8 :**

Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah samsat lakukan untuk memperkenalkan pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce kepada masyarakat?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Ada ada biasanya itu seperti saat ini kayak pemutihan itu juga terus pada saat ee pembukaan bumdes di desa-desa itu juga di sosialisasikan di bumdes ada bisa bayar di situ di setiap desa biasanya kan ada semacam koperasi atau apa gitu kan disitu ada badan usaha milik desa itu sudah sudah ada bebberapa yang kerja sama dengan samsat lamongan it uterus yang masih di proses ini yang di kampus ya di kampus juga aka nada nanti nanti bisa yang ngelola bisa eee apay a klau ada koperasi bisa koperasinya atau mungkin kayak apa ya mungkin kegiatan mahasiswa yang di bidang usaha kan biasanya yang di kampu-kampus kan ad aitu bisa masih ini masih masih di godok atau kapan itu dipondok pun juga ada di sini pondok ada njeh di sini ada”

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD

Lamongan :

“Sudah malah tiap-tiap staff diwajibkan untuk lewat facebook atau lewat IG lewat sosmed nya, iya betul klaw orang tua pasti gk tau tapi klaw masih muda kan pasti tau semua klaw sekeang insyaallah sudah merata. Kmarin yang di brondong yang diresmikan pak bupati yang bumdes kan brodong paciran lebih pesat kan wilayah nelayan tambak otomatis pendapatan daerah kan lebih besar apalagi sekarang kan samsat keliling kan ada 3 haaa itu tiap 1 hari tuh keliling 3 tempat jadi pelayanan apay a masyarakat minta apa aja kita penuh bagaimana enak nya mbak bagaimana gampang nya bagaimana enak nya yang di maksudkan masyarakat itu gimana yaa itu tdi klaw kepengen duduk di kursi rumah aja ya lewat E-Channel itu tdi Tokopedia tapi klaw mau di samsat keliling ya nunggu layanan jam harinya. Pokonya sudah tercakup semua meskipun rumahnya sukorame itu sudah tercakup semua”

Kesimpulan dari informan 1 dan informan 2 tersebut adalah sosialisasi sudah dilakukan di setiap desa-desa dan juga di berbagai sosial media tujuan nya ingin memberi tahu masyarakat dan memudahkan msyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tahunan

**Pertanyaan 9:**

Apakah pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce lebih memudahkan dan mempersingkat waktu?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Eee ya sangat memudahkan dan mempersimgkat waktu ya karna kan masyarakat tidak perlu datang kesini bisa dari rumah karena kan Tokopedia ini bisa di akses 24 jam tanpa harus datang dan antri”

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD

Lamongan :

“Betull sekali sangat memudahkan dan tentunya sangat mempersingkat waktu sekali mbak apalagi untuk yang bekerja. Klaw membayar lewat E-Samsat ini kan apa masyarakat tinggal bayar di

rumah aja sambil duduk-duduk di kursi tanpa harus datang kesini seperti itu”

Kesimpulan dari informan 1 dan informan 2 tersebut adalah layanan E-Samsat sangat memudahkan dan mempersingkat waktu karena bisa di akses dalam 24 jam tanpa harus datang ke kantor samsat.

**Pertanyaan 10 :**

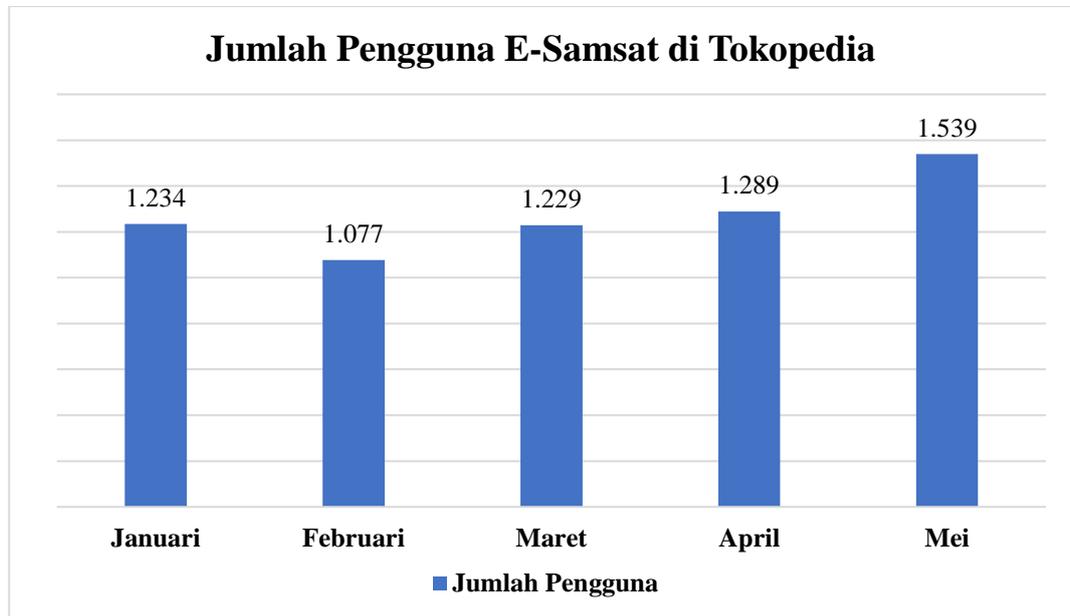
Bagaimana pendapatan daerah terkait PKB dengan adanya inovasi pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Iya bisa dilihat dari datanya itu ada peningkatan ini emm Tokopedia ini lebih digemari dari yang yang lainnya jadi klau untuk pendapatan daerah ya sangat membantu sekali”

Hal ini didukung juga dengan data pengguna dan pendapatan yang diperoleh dari E-Samsat Tokopedia Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan TA. 2022 yang juga dapat dilihat dari gambar berikut :

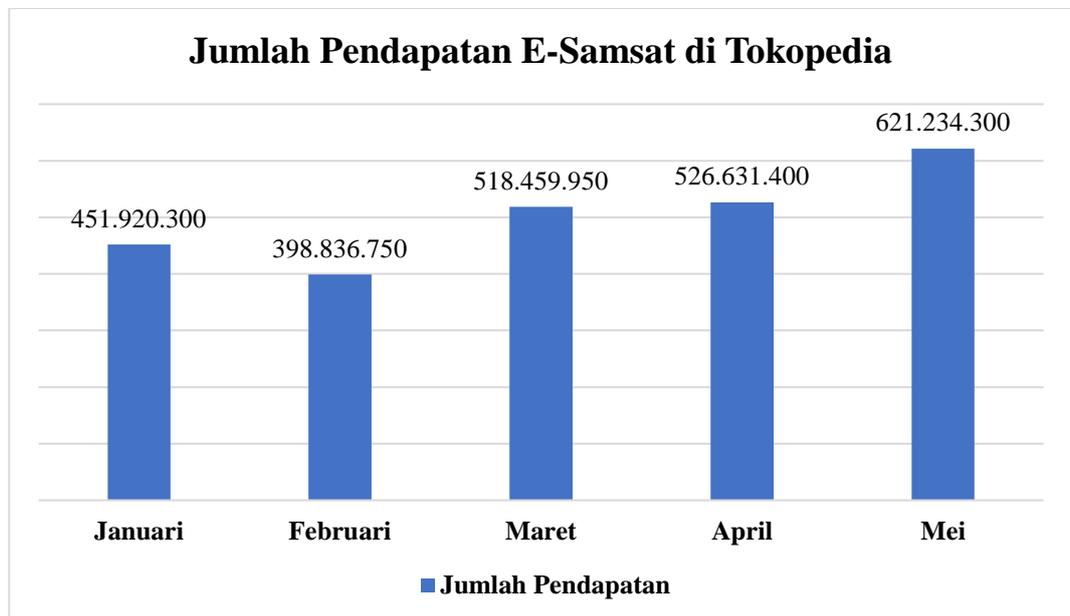
Gambar 4.3

**Jumlah Pengguna E-Samsat di Tokopedia Lamongan Tahun 2022**

*Sumber : UPT PPD Lamongan (2022)*

Jika melihat grafik di atas Jumlah Pengguna E-Samsat Di Tokopedia mengalami penurunan pada bulan januari ke bulan fenruari sebesar 953 pengguna, dan pada bulan maret, april, mei mengalami kenaikan. Pada bulan februari ke bulan maret Sebesar 222 dan bulan maret ke bulan April sebesar 60 dan bulan April ke bulan mei sebesar 250 pengguna. Dengan adanya penurunan maupun peningkatan ini juga berdampak pada jumlah pendapatan yang diperoleh dari E-Samsat di Tokopedia dapat dilihat dari grafik berikut :

Gamabar 4.4

**Jumlah Pendapatan E-Samsat di Tokopedia Lamongan Tahun 2022**

*Sumber : UPT PPD Lamongan (2022)*

Berdasarkan grafik Jumlah Pendapatan E-Samsat Di Tokopedia mengalami penurunan pada bulan januari ke bulan fenruari sebesar Rp.53.083.550. Pada bulan maret April mei mengalami kenaikan. Pada bulan februari ke bulan maret Sebesar Rp.119.623.200. dan bulan maret ke bulan April sebesar Rp.8.153.450 60 dan bulan April ke bulan mei sebesar Rp.94.620.900.

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD

Lamongan :

“Inovasi E-Samsat Tokopedia juga sangat sangat membantu sekali untuk pendapatan daerah sekarang kan yang dipolri juga ada yang Namanya signal tapi persyaratannya luamayan itu apa agak ribet kalua yang dipolri itu pakai foto pke bawa stnk ini iya klau yang di indomaret di Tokopedia itu Cuma sms sama KTP aja jadi apling gampang meskipun malam hari juga bisa pokoknya selama indomaret alfamart buka heeh klau disini kan ada jam pelayannya sampai jam 1”

Kesimpulan dari informan 1 dan informan 2 tersebut adalah dengan adanya inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dapat meningkatkan pendapatan daerah karena pembayarannya yang lebih mudah sehingga mudah digunakan masyarakat dalam pembayaran pajak tahunan.

**Pertanyaan 11 :**

Apakah dengan adanya pelayanan E-Smsat berbasis E-Commerce ini lebih efektif atau tidak dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah?

Wawancara dengan Bapak Joko Wicaksono selaku Administrasi Pelayanan di UPT PPD Lamongan :

“Sangat efektif sekali betul, sebetulnya disini pun eee apa Namanya persyaratannya sama kan ada durasi waktunya yang bkin lama itu antriannya yang bkin lama antriannya karena yang disini kan tidak hanya bayar tahunan tapi kan ada juga 5 tahun ganti stn dan balik nama mutase keluar mutase masuk mungkin klau makanya di di himbau di sarankan sekali klau untuk bayar pajak lebih baik di E-Samsat bisa di Tokopedia bisa di indomaret bisa alfa bisa kantor pos banyak macamnya banyak. untuk pembayaran di E-Commerce etbcpk nya sudah sah menurut ketentuan berlaku dan sudah di akui oleh tim cyber kepolisian, jadi tidak perlu ke samsat lagi untuk validasi ulang karena etbcpk bisa di cetak di percetakan terdekat ”

Wawancara dengan Bapak Koyan selaku Dispenda Penetapan di UPT PPD Lamongan :

“Efektif sekali ya sangat efektif sekali kan klau di misalnya rumahnya brodong klau pajak eee klau datang kesini sudah brapa gampangannya kerjaannya bisa di tinggal ap aitu bensinnya juga in ikan bayar pajak nya di rumah aja klau sekrang kan sudah di bantu payment point itu selain E-Channel ada ap aitu payment point yang di brondong ngimbang paciran sudah ada apalagi di tambah yang sekarang ini bayar di kantor pos juga bisa indomar alfamart Tokopedia pokonya banyak kok btn juga bnyak, klau dulu sebelum ada Tokopedia link itu apa alfa indo itu yangn jadi primadona peminatnya banyak it uterus kemudian ada inovasi lagi ini link terus gopay Tokopedia akhirnya ya lari ke Tokopedia sambil duduk di rumah sudah bisa bayar, klau yang signal in ikan samsat digital nasional itu sekupnya lebih luas seindonesia itu bisa cumin memang

apa karena sekupnya terlalu luas sehingga eee apay a klau trouble sihh enggak Cuma lama lemot karena kan ya misalnya plat lamongan kemudian posisi kendaraanya ada di luar jawa timur apalagi atau apalagi di dimana di luar jaw aitu bisa bayar pakai ini pakai signal ini Cuma ya mungkin karna jangkauan nya terlalu jauh terus apa pengaruhnya ini nya juga eee internet karna kan walupun itu apa Namanya eee kendarannya di luar lamongan tap ikan databasenya di sini misalkan lamongan databasenya di jawa timur di kantor pusat Cuma kan ngambil kesana dulu begitu atau mungkin mungkin itu yang jadi kendala”

Kesimpulan dari informan 1 dan informan 2 tersebut adalah pelayanan E-Samsat sangat efektif dalam peningkatan pendapatan daerah karna dapat mempersingkat waktu dalam pembayarannya. Untuk Pembayaran di E-Commerce etbpkp nya sudah sah jadi tidak perlu ke samsat lagi untuk validasi ulang karena etbpkp bisa di cetak di percetakan terdekat.

#### **pertanyaan 12 :**

Sudah berapa lama saudara melakukan pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia) dan Apakah dengan adanya inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia) memudahkan saudara dalam melakukan pembayaran?

Wawancara dengan wahyu Vicky pratama, nurfika Inggraini, Mochammad Abdan Syakur, Evi N.A, Putri Anggi A, Moch Febriansyah

“Saya menggunakan pembayaran E-Samsat Tokped hanya beberapa bulan saja, kurang lebih 3 bulan. Sangat mudah untuk saya sebagai seorang pekerja”, “Aku menggunakan E Samsat yang bayar di Tokopedia cuman 2 kali bayar aja dek, ya ingin coba aja mudah apa tidaknya. Menurutku sangat mudah banget ya, banyak juga sekarang yang pakai”, Kurang lebih Sekitar Setahunan. Iya sangat memudahkan”, baru sekali bulan januari 2022. Iya sangat memudahkan dengan adanya layanan pembayaan E-Samsat berbasis E-Commerce ini”, 6 bulan yang lalu. Iya sangat memudahkan sekali dengan adanya E-Samsat Tokopedia ini”saya menggunakan Tokopedia masih dua kali pembayaran pajak tahunan. Adanya inovasi pembayaran via Tokopedia ini sangat memudahkan bagi saya dan masyarakat tentunya karena Tokopedia dimanapun kapanpun

jam berapapun bisa membayar pajak lewat Tokopedia karena di Tokopedia 24 jam tidak ada Batasan waktu dan tentunya tidak ada antrian”.

Kesimpulan dari ke 6 informan tersebut adalah bahwa adanya inovasi E-Samsat ini sangat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahunan karena tanpa adanya Batasan waktu.

**Pertanyaan 13 :**

Bagaimana pendapat saudara pembayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya cara pembayaran melalui E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia) dan Bagaimana pengalaman saudara mengenai mekanisme pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia)?

Wawancara dengan wahyu Vicky pratama, nurfika Inggraini, Mochammad Abdan Syakur, Evi N.A, Putri Anggi A, Moch Febriansyah

“Ada plus minusnya, plusnya tanpa antri panjang dan ramai di karenakan sekarang pandemi minusnya kita harus dua kali kerja tetap harus ke Samsat untuk cetak resmi Stnk atau pajaknya. Untuk mekanisme pembayaran di Tokped nya sangat mudah tinggal klik saja dan sering dapat cashback juga jadi lumayan lah buat pengeluaran, tetapi yang saya tidak sukai, saya harus ke samsat lg untuk cetak Stnk nya”, Enak Praktis, tapi tidak berhenti di pembayaran aja ya, karna setelah pembayaran kita masuk ke Sambara tau apa saya lupa namanya untuk cetak E-Skkp draft setelah itu kita cetak ke samsat untuk aslinya E-Skkp itu yang membuat saya agak ribet karna harus datang lagi ke samsat. Mekanisme pembayaran sangat mudah seperti belanja Olshop dek, kita juga bisa bayarnya ke indomaret, atau retail lain”, Menpersingkat waktu, karena tak perlu datang ke Samsat. Mekanisme pembayaran beragam, banyak cara bisa dipilih”, Cepat, mudah, tidak ribet, bisa di print di rumah, tidak menunggu antrian. Menurut saya mekanisme pembayarannya Mudah digunakan dan juga cepat”, Ya, sangat membantu karena tidak perlu mengantri dan terkadang lupa dengan pajak kendaraan sendiri jadi bisa langsung dibayarkan melalui Handphone. Sangat membantu karena dengan kegiatan diluar yang tidak bisa untuk pergi langsung ke samsat terdekat”, sangat nyaman sekali karena sambil duduk tiduran pun bisa membayar pajak dengan beberapa klik saja pajak sudah terbayar. Untuk mekanisme sendiri sangat mudah menurut saya karena tinggal klik menu saja tapi disamping itu harus ada

internet provider yang kuat biar tidak lag atau lemot basically Tokopedia E-Commerce jadi very need mobile data”.

Kesimpulan dari ke 6 informan tersebut adalah mekanisme pembayarannya di nilai masyarakat sangat mudah tetapi masih adanya kendala masyarakat tetap harus ke Samsat untuk cetak resmi Stnk atau pajaknya

**Pertanyaan 14 :**

Apakah ada kendala saat saudara melakukan pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia), jika ada bagaimana upaya mengatasi kendala tersebut dan bagaimana harapan saudara dengan adanya inovasi pembayaran E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia) kedepannya seperti apa?

Wawancara dengan wahyu Vicky pratama, nurfika Ingraini, Mochammad Abdan Syakur, Evi N.A, Putri Anggi A., Moch Febriansyah

“Kendala tidak ada, mungkin saldo dari E Wallet atau Bank saya yang habis itu saja biasanya, upaya saya saya cek berkala setiap minggu isi saldo E Wallet atau Bank Saya. Harapan saya, supaya E Samsat Tokped lebih memudahkan lagi sistem pembayarannya dan juga sistem cetak Resmi STNK nya, karna pekerja seperti saya terkadang susah dirumah dan juga jarang ada waktu untuk pergi ke Samsat, sistem juga masih terkadang down, semoga saja lebih di update lagi servernya”, Tidak ada kendala, mungkin bukan disebut kendala ya ini, tapi ya kita harus pakai kuota meskipun gk seberapa, dan juga terkadang M Banking saya Error jadi ya haru bayar ke luar lg sama aja kita pergi ke samsat. Harapan saya, mumpung dipermudah sama pemerintah tolong digunakan sebaik baiknya untuk rekan<sup>2</sup> supaya lebih taat bayar pajak, dan tidak disalahgunakan, untuk Tokopedianya semoga tetep Up trs tentang E Samsat agar lebih mudah dalam proses pembayaran maupun cetak e skkp dll”, Kendala ada, cara mengatasi datang ke samsat terdekat dengan membawa bukti pembayaran dan surat bukti kepemilikan kendaraan. Semoga lebih baik lagi, dan diperbanyak promo potongannya”, Tidak ada kendala selama ini saya menggunakannya. Keamanan datanya lebih ditingkatkan karena banyak data pribadi yang dimasukkan ke ecommerce”, Kendala sih tidak ada, tetapi untuk saya orang awam

yang pertama kali sangat takut apabila tidak terbayarkan dengan sungguh. Harapan saya layanan tersebut dapat lebih berkembang lagi dengan inovasi yang terbaru seperti lembar pencetakan stnk yang telah terbayar dikirim ke rumah hehe”, untuk kendala hamper nothing atau tidak ada menurut saya because ini paymeny yang very simple banget, bila ada kendala mungkin internet provider aja karena signal mobile data itu perannya sangat penting untuk akses ke tokped. My hope Tokopedia lebih berhati hati karena mudah untuk di akses semua kalangan jadi jangan samapi service ini disalahgunakan karena di tokped simple banget bayarnya. Tapi its oke Tokopedia usefull banget”.

Kesimpulan dari ke 6 informan tersebut adalah harapan masyarakat supaya lebih memeperbaiki system dan kemanan data lebih di tingkatkan dan juga masih terdapat kendala yang dialami masyarakat seperti signal karena perannya sangat penting untuk akses ke Tokopedia

#### **4.2.3 Triangulasi Teknik**

Triangulasi Teknik adalah mengetes keabsahan data dengan cara menguji data yang sudah di dapat dari berbagai sumber untuk menguji kredibilitas data yang di dapatkan dari Kantor Bersama Samsat Lamongan yaitu berupa data Rekap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Non Tunai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan Ta. 2022 dalam trigulasi Teknik ini menggunakan Teknik wawancara, observasi, Dokumentasi, .Setelah melihat data yang didapatkan dari Kantor Bersama Samsat Lamongan peneliti ingin menganalisis dari Inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce dengan memfokuskan masyarakat pengguna layananan E-Samsat di Tokopedia.

#### **4.2.4 Triangulasi Waktu**

Triangulasi waktu adalah peneliti akan mempertimbangkan waktu dalam pengambilan data karna waktu dapat mempengaruhi hasil data yang

didapatkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan waktu wawancara di siang hari dalam keadaan jam istirahat Sehingga informan diharapkan menjawab dengan maksimal. Karena jawaban setiap informan sangat penting.

#### 1. Kantor Bersama Samsat Lamongan

Waktu yang digunakan peneliti untuk wawancara di UPT PPD Lamongan adalah pukul 12:00, dimana informan dalam keadaan saat jam istirahat. Diharapkan dengan wawancara di siang hari informan dapat menyampaikan informasi yang akurat. Suasana wawancara berlangsung sangat mendukung.

#### 2. Masyarakat pengguna layanan E-Samsat di Tokopedia

Waktu yang digunakan peneliti untuk wawancara dengan masyarakat pengguna layanan E-Samsat di Tokopedia adalah pukul 09:00, dimana informan masih fresh karena masih pagi. Dengan itu diharapkan informan dapat menyampaikan informasi yang akurat. Sehingga belum adanya masalah dan tekanan.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur**

E-Samsat adalah suatu pelayanan yang berbasis elektronik atau secara online yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor (PKB) dan proses transaksinya melalui Bank yang telah bekerja sama dengan pemerintah (Fazri, 2021). E-samsat memiliki peran yang penting dalam peningkatan pendapatan Daerah di

Provisi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa E-Samsat berperan dalam membantu peningkatan pendapatan daerah karena dengan adanya pelayanan E-Samsat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak. Pelayanan E-Samsat mampu memberikan kecepatan dalam pembayaran pajak tahunan sebab memiliki prosedur yang lebih mudah, cepat, serta dapat dilakukan dimana dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor samsat sehingga dapat meminimalisir dan mengurangi antrian yang terjadi saat melakukan pembayaran pajak tahunan secara langsung. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Zubaidah & Lubis (2021) yang menjelaskan bahwa adanya layanan E-Samsat ini sesuai dengan perkembangan teknologi dan mendapatkan respon positif dari masyarakat karena dapat memberikan kemudahan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), proses pelaksanaan pelayanan yang tidak rumit, serta prosedur pelayanan yang cukup simpel secara elektronik.

#### **4.3.2 Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur**

Inovasi didefinisikan sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreativitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru (Elitan dan Anatan, 2009). Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce dapat

meningkatkan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan karena adanya inovasi ini minat dan antusias masyarakat dalam pembayaran pajak tahunan sangat baik khususnya pada E-Samsat di Tokopedia Lamongan. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang menjelaskan jika E-Samsat di Tokopedia banyak digemari masyarakat karena berdasarkan data terdapat peningkatan pengguna E-Samsat di Tokopedia sehingga juga berdampak pada peningkatan pendapatan yang diperoleh. Salah satu faktor adanya inovasi ini adalah ingin memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tahunan tanpa harus antri dan datang ke kantor samsat karena proses pembayaran bisa dilakukan melalui handphone. Secara keseluruhan tidak ada kendala dalam proses pembayarannya, akan tetapi karena inovasi E-Samsat ini berbasis internet jadi bergantung juga pada provider atau sinyal sehingga apabila provider sinyal bermasalah maka proses pembayaran pun akan terganggu. Provider atau sinyal inilah yang menjadi kendala maupun hambatan dari inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Destianawati (2021) menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan E-Samsat lebih memeberikan masyarakat kemudahan dalam melakukan kewajibannya dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga lebih meningkatkan pendapatan asli daerah.

#### **4.3.3 Efektivitas Inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur**

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan seberapa jauh suatu target yang telah dicapai oleh manajemen seperti kualitas, kuantitas dan waktu, dimana target tersebut ditentukan terlebih dahulu. Semakin banyak suatu target yang dapat dicapai maka akan semakin efektif pula kegiatan tersebut (Syam,2020). Efektivitas yang dibahas dalam penelitian ini yaitu terkait sosialisasi, waktu, dan mekanisme pembayaran pada inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa efektivitas sosialisasi E-Samsat sudah dilakukan dan diterapkan di beberapa Desa yang bekerja sama dengan Samsat Kabupaten Lamongan dan juga melalui berbagai sosial media dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan.

Terkait efektivitas waktu, pelayanan E-Samsat ini sangat efektif dalam peningkatan pendapatan daerah karena memudahkan dan mempersingkat waktu dalam proses pembayarannya yang dapat diakses selama 24 jam tanpa harus datang ke Kantor Samsat. Sedangkan untuk efektivitas mekanisme pembayaran dinilai masyarakat sudah sangatlah mudah, akan tetapi masih adanya kendala yang mengharuskan datang ke Kantor Samsat untuk melakukan proses pencetakan tanda bukti pelunasan

kewajiban pembayaran yang resmi. Hal ini bertentangan dengan hasil wawancara yang diperoleh dari pihak samsat yang menjelaskan bahwa untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui E-Samsat di E-Commerce sebenarnya e-TBPKP sudah dianggap sah sehingga tidak memerlukan datang ke Kantor Samsat lagi untuk validasi ulang karena e-TBPKP dapat di cetak di percetakan/fotocopy terdekat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ristanti menunjukkan bahwa penggunaan E-Samsat sebagai media pelayanan informasi dirasakan Efektif bagi masyarakat dalam prosedur pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi layanan, sedangkan untuk waktu penyelesaian dan produk pelayanan masih dirasakan cukup efektif.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. E-Samsat berperan dalam membantu peningkatan pendapatan daerah di Provinsi Jawa Timur khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan karena prosedur pembayaran pajak yang lebih mudah, cepat, serta dapat dilakukan dimana dan kapan saja sehingga dapat meminimalisir antrian dan mempermudah masyarakat saat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan tanpa harus datang ke Kantor Samsat.
2. Inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce Tokopedia dapat meningkatkan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan karena adanya inovasi ini minat dan antusias masyarakat dalam pembayaran pajak semakin meningkat, akan tetapi dikarenakan inovasi E-Samsat ini berbasis internet jadi sangat bergantung juga pada provider atau sinyal sehingga apabila provider sinyal bermasalah maka proses pembayaran juga akan terganggu.
3. Efektivitas inovasi E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Timur Khususnya pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan

dapat terlihat dari efektivitas sosialisasi sudah dilakukan dan diterapkan di beberapa desa dan berbagai sosial media untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kemudahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan. Terkait efektivitas waktu, pelayanan E-Samsat ini sangat efektif dalam peningkatan pendapatan daerah karena memudahkan dan mempersingkat waktu dalam proses pembayaran. Serta efektivitas mekanisme pembayaran dinilai masyarakat sudah sangatlah mudah, tetapi masih adanya kendala yang mengharuskan datang ke Kantor Samsat untuk melakukan proses pencetakan tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran yang resmi, sedangkan pihak samsat menjelaskan e-TBPKP sudah dianggap sah sehingga tidak memerlukan datang ke Kantor Samsat.

## **5.2 Saran**

1. Bagi pihak Samsat Kabupaten Lamongan agar lebih efektif dalam mensosialisasikan proses pencetakan tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan.
2. Dalam penelitian ini Informan utama yang digunakan hanya dari Kantor Samsat Kabupaten Lamongan, kedepannya peneliti selanjutnya bisa menggunakan informan dari beberapa Kantor Samsat setiap kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Timur atau Kantor Samsat Provinsi sehingga bisa memperoleh data yang lebih relevan dan akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andam, Zorayda Ruth B. (2003). E-Commerce and E-Business. Malaysia: UNDP-APDIP.
- Almahbuby. (2021). Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kntor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Barata A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Jakarta: Gramedia
- Dailysocial.id. (11 Mei 2020). Berikut Daftar Startup Unicorn Indonesia. Hingga Tahun 2020. Diakses pada 1 Juli 2020, dari <https://dailysocial.id/post/unicorn-indonesia-2020>.
- Dwiyanto, Agus. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta: Gajahmada university press. Hal: 136
- Ancok Djamaludin, 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kulaitas pelayanan publik pada kantor samsat di kabupaten pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana BhaktiPraja*, 11(2), 163–174.
- Fitriandi. (2020). “Pemajakan Atas Transaksi Melalui Online Marketplace.” *Jurnal Pajak Indonesia*.
- Fazri, M. N. (2021). *Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Pkb) menggunakan E-Samsat di kantor bersama satuan administrasi manunggal satu atap (samsat) wilayah samarinda* (Vol. 2021, Issue 1).
- Fontana, Avanti. (2011). Innovative We Can (Manajemen inovasi dan penciptaan nilai individu, organisasi, masyarakat) Jakarta : Cipta Inovasi Sejahtera.
- Hakim, Lukman. (2021, Marc 31). *Transaksi E-commerce di Jatim Tembus Rp10,66 Triliundi Triwulan IV 2020*.

- <https://www.idxchannel.com/economics/transaksi-e-commerce-di-jatim-tembus-rp1066-triliun-di-triwulan-iv-2020>
- <https://www.bps.go.id/> ( 2018) , diakses pada tanggal 7 Januari 2020
- Istanto, Bambang. (2009). *Manajemen pemerintah alam presepsi pelayanan public*. Jakarta: Mitra Wavana Media.
- Jemadu, L., & Prastya, D. (2020, November 13). *Ini Jumlah Pengguna Internet Indonesia 2020 per Provinsi*. Suara.Com. [https://amp-suara-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.suara.com/tekno/2020/11/13/191253/ini-jumlah-pengguna-internet-indonesia-2020-per-provinsi?amp\\_gsa=1&amp\\_js\\_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACA%3D%3D#amp\\_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16500917205508&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fwww.suara.com%2Ftekno%2F2020%2F11%2F13%2F191253%2Fini-jumlah-pengguna-internet-indonesia-2020-per-provinsi](https://amp-suara-com.cdn.ampproject.org/v/s/amp.suara.com/tekno/2020/11/13/191253/ini-jumlah-pengguna-internet-indonesia-2020-per-provinsi?amp_gsa=1&amp_js_v=a9&usqp=mq331AQKKAFQArABIIACA%3D%3D#amp_tf=Dari%20%251%24s&aoh=16500917205508&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&ampshare=https%3A%2F%2Fwww.suara.com%2Ftekno%2F2020%2F11%2F13%2F191253%2Fini-jumlah-pengguna-internet-indonesia-2020-per-provinsi)
- Kamalia, prilita. (2020, May 11). *Berikut Daftar Startup Unicorn Indonesia Hingga Tahun 2020*. <https://dailysocial.id/post/unicorn-indonesia-2020>
- Kasmir. (2005). *Etika Costamer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kusnandar, V. B. (2021, July 13). *Empat Wilayah di Jawa Timur yang Berpenduduk di Atas 2 Juta Jiwa*. Databoks.Katadata.Co.Id. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/13/empat-wilayah-di-jawa-timur-yang-berpenduduk-di-atas-2-juta-jiwa>
- Layanan Tokopedia E-Samsat Kini Hadir di Jawa Timur*. (2020, April 29). <https://www.tokopedia.com/blog/layanan-tokopedia-e-samsat-kini-hadir-di-jawa-timur/>
- Moenir. (2000) . *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi aksara. Hal:

- Ndraha, Talizuhudu. (2005). *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan ; Rieke Cipta.*
- PERATURAN MENTRI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA Nomor  
31 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pedoman Pelayanan Publik.
- Laksmi. (2011). *Budaya Organisasi, Yogyakarta : Graha ilmu*
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*, 11(1), 85–94.  
<https://doi.org/10.17509/jaset.v11i1.16420>
- Saiful, Arif . (2010). *Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Averros Press*
- Suyono, Evan (2015). *Inovasi Kebijakan Pendidikan Di Kota Palopo. Makassar: Universitas Hasanuddin.*
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemimpinan Yang Baik”, Bandung: Mandar maju.*
- Sutrisno, edy. (2010). *Budaya Organisasi, Jakarta: Kencana.*
- Surjadi, (2009) *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta*
- Sari. (2017), *Efektivitas Layanan Samsat Unggulan Dalam Memaksimalkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan. Skripsi. Universitas Islam Negeri (Uin) Maulana Malik Ibrahim Malang*
- Yuvina, Soesiantoro, A., & Zakariya. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui program E-Samsat di kota surabaya. *Maret*, 2(2), 30–33.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). inovasi layanan aplikasi E Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riuu. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### PERMOHONAN MENJADI INFORMAN

Kepada Yth:

Bapak /Ibu Calon Informan Penelitian

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fika Ristiana Nurdianti

Nim : 1901030080

Adalah mahasiswa program studi D3 Perpajakan Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan yang sedang melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan daerah di provinsi jawa timur (Studi pada layanan E-Samsat di Tokopedia)”.

Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan Bapak/Ibu sebagai informan dan kerahasiaan informan yang diberikan akan terjaga serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/Ibu menyetujui, maka saya mohon kesediaanya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu Informan, saya ucapkan terima kasih

Lamongan, 03 Mei 2022

Peneliti

(Fika Ritiana Nurdianti)

## Lampiran 2

### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

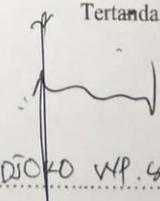
Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Fika Ristiana Nurdianti yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan daerah di Provinsi Jawa Timur (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)".

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap diri saya dan akan terjaga kerahasiaanya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dignakan sebagaimana semestinya.

Lamongan, 23 Juni 2022

Tertanda,



(DJOKO W.P. 54)

### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

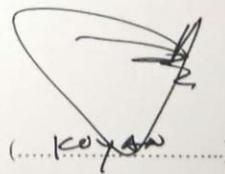
Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari Fika Ristiana Nurdianti yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat berbasis E-Commerce dalam upaya peningkatan pendapatan daerah di Provinsi Jawa Timur (Studi Layanan E-Samsat di Tokopedia pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan)".

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negative terhadap diri saya dan akan terjaga kerahasiaanya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dignakan sebagaimana semestinya.

Lamongan, 23 Juni 2022

Tertanda,



(.....)

**Rekap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Non Tunai Unit  
Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Lamongan Tahun**

**2022**

No	Periode	Tokopedia	
		Sk	Potensi
1	Januari	1.234	451.920.300
2	Februari	1.077	398.836.750
3	Maret	1.229	518.459.950
4	April	1.289	526.613.400
5	Mei	1.539	621.234.300
<b>Jumlah</b>		<b>5.541</b>	<b>1.559.344.150</b>

## **Lampiran 4**

### **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA UNIT PELAKSANA**

#### **TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH**

##### **LAMONGAN**

1. Bagaimana peran E-Samsat dalam peningkatan pendapatan daerah Provinsi Jawa Timur?
2. Bagaimana perbedaan prosedur pelayanan pembayaran PKB yang ada di Kantor SAMSAT dengan melalui E-Samsat berbasis E-Commerce?
3. Apakah pelayanan pembayaran PKB secara langsung melalui kantor samsat maupun e-samsat berbasis e-commerce yang diberikan sudah tepat sasaran?
4. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan pembayaran PKB secara langsung melalui kantor samsat maupun e-samsat berbasis e-commerce?
5. Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan inovasi pelayanan e-samsat berbasis e-commerce?
6. Adakah faktor penghambat dalam memberikan pelayanan pembayaran PKB melalui e-samsat berbasis e-commerce?
7. Apa saja faktor pendorong adanya inovasi pelayanan e-samsat berbasis e-commerce?
8. Bentuk sosialisasi apa sajakah yang sudah samsat lakukan untuk memperkenalkan pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce kepada masyarakat?

9. Apakah pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce lebih memudahkan dan mempersingkat waktu?
10. Bagaimana pendapatan daerah terkait PKB dengan adanya inovasi pelayanan E-Samsat berbasis E-Commerce?
11. Apakah dengan adanya pelayanan E-Smsat berbasis E-Commerce ini lebih efektif atau tidak dalam upaya peningkatan pendapatan Daerah?

## **Lampiran 5**

### **DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN E-SAMSAT DI TOKOPEDIA**

1. Sudah berapa lama saudara melakukan pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia)?
2. Apakah dengan adanya inovasi E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia) memudahkan saudara dalam melakukan pembayaran?
3. Bagaimana pendapat saudara pembayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya cara pembayaran melalui E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia)?
4. Bagaimana pengalaman saudara mengenai mekanisme pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia)?
5. Apakah ada kendala saat saudara melakukan pembayaran E-Samsat berbasis E-Commerce (Tokopedia), jika ada bagaimana upaya mengatasi kendala tersebut?
6. Harapan saudara dengan adanya inovasi pembayaran E-Samsat Berbasis E-Commerce (Tokopedia) kedepannya seperti apa?

Lampiran 6



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) – 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA – (60189)

Surabaya, 13 Juni 2022

Nomor : 070/ 5493/209.4/ 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian/Survey/Research

K e p a d a  
Yth. Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Provinsi Jawa Timur  
di -  
**SURABAYA**

Menunjuk surat : Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Institut Teknologi Dan  
Nomor : Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan  
Tanggal : 272/III.3AU/F/2022  
: 13 Juni 2022

Bersama ini menerangkan bahwa :

Nama : **FIKA RISTIANA NURDIANTI**  
Alamat / No. Telp : Kudu Weduni Rt.02/Rw.02, Deket, Lamongan/ 085796021644  
Pekerjaan/PTS/PTN : Mahasiswa/ **ITB AD Lamongan**  
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

Judul : "Inovasi Pelayanan Publik *E-Samsat* Berbasis *E-Commerce* Dalam Upaya  
Peningkatan Pendapatan Daerah Di Provinsi Jawa Timur"  
Tujuan/bidang : Permohonan Data, Wawancara, Tugas Akhir/ Perpajakan  
Dosen Pembimbing : Dr. Mokhtar Sayyid, SE., MM  
Peserta : -  
Waktu : 3 Bulan  
Lokasi : Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
PROVINSI JAWA TIMUR

  
**R. HERU WAHONO SANTOSO, S.Sos., MM**  
Pemnya Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19670221 198809 1 001

Tembusan :

Yth. 1. Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian  
Masyarakat Institut Teknologi Dan Bisnis Ahmad Dahlan  
Lamongan;  
2. Yang bersangkutan.

**Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Bapak Djoko WP, SH  
Dan Bapak Koyan (Administrasi Pelayanan Dan Dispenda  
Penetapan) UPT PPD Lamongan.**



## **RIWAYAT HIDUP**

Fika Ritiana Nurdianti dilahirkan di kota Lamongan pada tanggal 23 Oktober 2000 merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Sa'i dan Ibu Sukarni. Peneliti menyelesaikan Pendidikan di SDN Weduni pada tahun 2013, kemudian melanjutkan Pendidikan di SMPN 1 Deket Lamongan yang tamat pada tahun 2016, dan melanjutkan Pendidikan di SMKN 2 Lamongan yang tamat pada tahun 2019. Kemudian meneruskan studi Sarjana di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan. Sampai dengan skripsi ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program studi Perpajakan dan Akuntansi di ITB AD Lamongan.

Lamongan, 29 Juni 2022

Penulis