



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN  
E-SAMSAT DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI  
DKI JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Alfia Fizlly Kavana  
NPM.183112351540205**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT IN E-SAMSAT  
SERVICES AT THE REGIONAL REVENUE AGENCY OF DKI  
JAKARTA PROVINCE***

**SKRIPSI**

*Submitted as one of the conditions for obtaining  
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

**Alfia Fizlly Kavana  
NPM.183112351540205**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES  
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

2022



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Alfia Fizly Kavana  
NPM : 183112351540205  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di  
Badan Pendapatan Provinsi DKI Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang.....Ttd

Pembimbing I/Penguji I.....Ttd

Pembimbing II/Penguji II.....Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

27 / 08 2022



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Alfia Fizly Kavana  
NPM : 183112351540205  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di  
Badan Pendapatan Provinsi DKI Jakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 9 Agustus 2022

  
yataan,  
DCA/KO035/2021/134

Alfia Fizly Kavana



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Alfia Fizlly Kavana  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351540205  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 5 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Mary Ismowati, M.Si



Dr. Brna Ismawati Chotim, M.Si

## ABSTRAK

Nama : Alfia Fizlly Kavana  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat Di  
Badan Pendapatan Provinsi DKI Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta yang dipertajam pelaksanaannya di SAMSAT Jakarta Timur, dilihat dari Elemen Sukses Penerapan *E-Government* menurut Hasil Kajian *Harvard JFK School of Government* yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengolahan dan analisis data menggunakan model Miles and Huberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informan berjumlah 8 (delapan) orang terdiri dari Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelayanan, Staff Unit Pelayanan di Tata Usaha Pajak, PJLP Unit Pelayanan di Tata Usaha Pajak, dan 4 masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang bersumber dari data yang ada di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dan SAMSAT Jakarta Timur, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat dilihat dari elemen *Support*, *Capacity*, dan *Value* sudah terlaksana dengan sukses, meskipun masih terdapat beberapa hambatan yaitu, sosialisasi dan pendekatan secara langsung belum berjalan optimal, layanan E-Samsat belum memberikan perubahan secara signifikan. Faktor pendukung layanan E-Samsat yaitu, transformasi digital, perubahan mindset masyarakat, ketersediaan infrastruktur, dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun, dan tidak perlu mengantre di loket pembayaran manual. Faktor penghambat layanan E-Samsat yaitu, tidak sepenuhnya *online*, keterbatasan pengguna hanya untuk 1 wajib pajak, gangguan jaringan, bank-bank yang bekerjasama masih sedikit, dan tidak ada pengiriman diantar kerumah.

Kata Kunci : *E-Government*, E-Samsat.

Referensi : 6 Buku, 7 Jurnal, 2 Regulasi, 1 Artikel  
Dosen Pembimbing : Dr. Mary Ismowati, M.Si

## **ABSTRACT**

*Name* : Alfia Fizlly Kavana  
*Study Program* : Public Administration  
*Skripsi Title* : The Implementation of E-Government In E-Samsat Services At The Regional Revenue Agency of DKI Jakarta Province

*This study aims to determine the implementation of E-Government in E-Samsat Services at the Regional Revenue Agency of DKI Jakarta Province, which is sharpened in its implementation in East Jakarta SAMSAT, seen from the Elements of Success in the Implementation of E-Government according to the Study Results of the Harvard JFK School of Government, namely Support, Capacity, and Value. The research method used is a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques are interviews, observation, and documentation. The data processing and analysis technique uses the Miles and Huberman model, which consists of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. There are eight informants, consisting of the Head of the Extension Implementation Unit of the Revenue Data and Information Center Unit, the Head of the Sub-Division of Administration of the Service Unit, the Staff of the Service Unit in Tax Administration, the PJLP of the Service Unit in Tax Administration, and four community taxpayers using E-Samsat service in East Jakarta. The data sources used consist of primary data obtained directly from informants and secondary data sourced from data from the DKI Jakarta Provincial Revenue Agency and East Jakarta SAMSAT, as well as documents related to the problems studied. The results of the study show that the implementation of E-Government in E-Samsat Services as seen from the elements of Support, Capacity, and Value has been implemented successfully, although there are still some obstacles, namely, socialization and direct approaches have not run optimally, and E-Samsat services have not made significant changes. The supporting factors for E-Samsat services are digital transformation; changing people's mindsets; availability of infrastructure; can be done anytime and anywhere; and there is no need to queue at manual payment counters. The inhibiting factors for E-Samsat services are: not fully online; limited users to only 1 taxpayer; network disturbances; the banks that cooperated with E-Samsat services were still small; and no home delivery.*

*Key Words* : E-Government, E-Samsat

*Reference* : 6 Books, 7 Journals, 2 Regulations, 1 Article  
*Mentor* : Dr. Mary Ismowati, M.Si



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis Penerapan E-Government Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini. Peneliti juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan Skripsi. Semoga Allah SWT selalu memberikan kebaikan untuk Ibu dan keluarga.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
7. Achmad Bustomi selaku Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Terima Kasih telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
8. Seluruh dosen khususnya para Bapak dan Ibu dosen Administrasi Publik terhormat. Terimakasih atas semua ilmu, pengalaman, pendidikan moral yang telah diberikan semenjak semester satu hingga pembuatan skripsi ini.
9. Kepala Satuan Pelaksana Penyuluhan Unit Pusat Data dan Informasi Pendapatan, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelayanan, Staff Unit



Pelayanan di Tata Usaha Pajak, PJLP Unit Pelayanan di Tata Usaha Pajak, dan wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

10. Kedua orang tua peneliti, Ibu Harwati dan Ayah Darwanto yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, arahan dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan. Dan adikku tersayang Fazly Calgary yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Semoga kelak penulis dapat membahagiakan serta membanggakan kedua orang tua dan adik.
11. Almarhumah Nenek Marsani, yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan mendoakan keberhasilan dan keselamatan penulis selama menempuh pendidikan. Semoga tenang di sisi Allah SWT.
12. Kharisma Laras Widiyati sahabat penulis sejak di bangku SMP yang telah banyak membantu, menghibur, mengajak jalan-jalan, dan mendukung penulis saat suka dan duka.
13. Amira Wahyu Nuraisyah yang telah banyak memberikan dukungan mental saat suka dan duka. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi.
14. Nisa Atika Pratiwi, sahabat seperjuangan penulis yang telah mendukung, mengingatkan, dan banyak menolong penulis saat suka dan duka. Semoga diberikan kesehatan dan kita sukses diatas keraguan orang lain.
15. Manisa Putri, Isra Hapsari, dan Juwita Permata sahabat seperjuangan sarjana yang telah melewati beragam cerita tangis dan tawa. Semoga kalian senantiasa diberikan kesehatan dan kesuksesan.
16. Mahesy Gladys Pramesti yang telah memberikan dukungan, nasehat, dan dan mengajarkan penulis untuk perbanyak sabar diberbagai kondisi.
17. Farah Afifah yang telah mendukung, menghibur, dan mengingatkan penulis untuk tetap mengusahakan yang terbaik apapun yang terjadi.
18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
19. Tidak lupa penulis sampaikan terimakasih banyak kepada diri sendiri, karena sudah berjuang, berusaha, dan tetap mengusahakan yang terbaik sampai di titik ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagi kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat untuk kita semua. Aamiin.

Jakarta, 9 Agustus 2022

Penulis,

Alfia Fizlly Kavana

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II .....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Konsep dan Teori <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.1 Definisi <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.2 Manfaat <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.3 Ragam <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.4 Strategi Pelaksanaan <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.5 Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.1.6 Tingkat Keberhasilan <i>E-Government</i> .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Konsep dan Teori Digitalisasi Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.1 Definisi Digitalisasi .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2.2 Definisi Pelayanan Publik .....	Error! Bookmark not defined.

2.2.2.3	Prinsip Dasar Pelayanan Publik ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2.4	Asas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2.5	Standar Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	E-Samsat (Elektronik Samsat) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.1	Definisi E-Samsat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.2	Manfaat Layanan E- Samsat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.3	Keunggulan E-Samsat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.4	Syarat Penggunaan Layanan E-Samsat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.5	Mekanisme Penggunaan Layanan E-Samsat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Kerangka Pemikiran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Informan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1	Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2	Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.1	Visi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2.2	Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4	Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.1 Penerapan <i>E-Government</i> Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.1 Elemen <i>Support</i> (Dukungan).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.2 Elemen <i>Capacity</i> (Kapasitas).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1.3 Elemen <i>Value</i> (Nilai).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Layanan E-Samsat ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.1 Faktor Pendukung Dalam Layanan E-Samsat	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2.2 Faktor Penghambat Dalam Layanan E-Samsat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DOKUMENTASI</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

