

Sound Governance Pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau

*Nurul Huda, Geovani Meiwanda

*Universitas Riau, Indonesia; nurulhudayasni@gmail.com

Received: October 17, 2021; In Revised: January 13, 2022; Accepted: March 18, 2022

Abstract

Motor vehicle tax is one of Riau's Regional Original Income (PAD), and in the process of implementing the government's motor vehicle tax collection has improved its governance system which refers to Sound Governance. Payment of motor vehicle taxes that were previously manual but have now switched to electronics where this system has been done since 2018. In its implementation there is an increase in users but sometimes the decline still occurs. The research could eventually find several things related to the change in motor vehicle tax payments from manual to digital in the perspective of Sound Governance by Tjahjanulin Domai. In this case the researcher uses qualitative research methods with a descriptive approach. The results of this study from Sound Governance showed that the implementation of digital-based motor vehicle tax payments has not run optimally because the application of Sound Governance dimensions in the implementation of E-Samsat application of Riau Province has not worked effectively and efficiently and there are still obstacles to the implementation of socialization strategies and infrastructure facilities.

Keywords E-Samsat Application, Digitalitation, Sound Governance

Pendahuluan

Konsep *Sound Governance* menggambarkan sistem pemerintahan yang bukan hanya jelas secara demokratik dan tanpa cacat secara ekonomi, finansial, politik konstitusional, organisasi, administratif, manajerial dan etika, tapi juga jelas secara internasional/global dalam interaksinya dengan negara/bangsa lain dan dengan bagian pemerintahannya dalam cara yang independen dan mandiri. *Sound Governance* merefleksikan fungsi governing dan administratif dengan kinerja organisasi dan manajerial yang jelas, kompeten, antisipatif, responsif, akuntabel, dan transparan serta kolektif dan berorientasi strategis baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek (Domai dalam Nurfadillah, 2018).

Pergeseran paradigma *Sound Governance* di era globalisasi dan revolusi industri 4.0 menuntut Pemerintah daerah untuk melakukan inovasi (Larasati, 2019). *Sound Governance* terkait secara langsung atau tidak langsung terhubung dengan berbagai sistem global untuk memeriksa opsi, solusi, dan masalah tata kelola pemerintah. Artinya konsep ini menekankan kolaborasi dengan berbagai sistem global dan kerja sama antara setiap negara yang menyetarakan hak setiap negara baik negara maju maupun negara berkembang sehingga eksploitasi dan kapitalisasi ekonomi tidak terjadi lagi (Andhika, 2017).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 ayat 1 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi yang bersifat nasional. Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik Provinsi Riau Tahun 2019, Provinsi Riau merupakan jumlah penduduk terbanyak dengan urutan ke 7 dari seluruh Provinsi se-Indonesia dengan jumlah penduduk sebesar 6.971.750. Semakin tinggi jumlah penduduk disuatu wilayah maka semakin tinggi pula jumlah kendaraan bermotor diwilayah tersebut sehingga mempengaruhi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau.

Saragih, dkk (2019) menyatakan bahwa ketika suatu jenis pajak merupakan sumber utama dalam struktur penerimaan di suatu daerah, tentu akan berimplikasi pada biaya pemungutannya yang tinggi. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang riskan dan prosesnya dapat mempengaruhi *public trust* dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada konsep tata kelola pemerintah yang kuat dan unggul yaitu *Sound Governance* sebagaimana instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu Badan Pendapatan Daerah melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) membuat terobosan berupa Samsat Elektronik Provinsi (e-Samsat) Riau. Se-perti yang dikatakan Winasari (2020) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan, sanksi pajak kendaraan bermotor, kesadran wajib pajak, dan system E-Samsat dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Menurut Kase dalam Nugraha (2018) istilah *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *E-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah. The World Bank Group dalam Oktavya (2015) juga mendefinisikan bahwa *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network*, *Internet* dan *mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga Negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. *E-Government* diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Aprianty, 2016). Indrajit dalam Surdin (2016) mengatakan bahwa dalam konsep *e-government*, dikenal empat jenis klasifikasi di antaranya yaitu:

a. Government to citizen (G-To-C)

Tipe G-To-C merupakan aplikasi *e-government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menetapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki interaksi dengan masyarakat.

b. Government to business (G-To-B)

Tipe G-To-B merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk memperlancar perusahaan swasta dalam menjalankan roda perusahaannya serta menciptakan relasi dengan pemerintah secara baik dan efektif.

c. Government to government (G-To-G)

Tipe G-To-G merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan antar pemerintah untuk memperlancar kerjasama dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik maupun mekanisme hubungan sosial dan budaya.

d. Government to employees (G-to-E).

Tipe G-To-E merupakan aplikasi *e-government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri yang bekerja di sejumlah institusi pemerintahan sebagai pelayan masyarakat.

Aplikasi E-Samsat yang diresmikan pada tahun 2018 ini berupa inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Provinsi Riau dalam hal ini BAPENDA Provinsi Riau atas kerja sama antara Polda Riau, Jasa Raharja Cabang Riau dan Bank Riau Kepri. Terobosan e-Samsat Riau itu sendiri ditetapkan dalam bentuk Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Riau dalam hal ini BAPENDA Provinsi Riau, Kepolisian Daerah Riau, PT Jasa raharja (Persero) Cabang Riau dan PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri Nomor: 05/PKS/V/2018, Nomor: B/1850/VI/2018, Nomor: P/10/SP/2018, dan Nomor: 027/PKS/2018 mengenai pelayanan SAMSAT-elektronik Provinsi Riau secara online untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas melalui layanan perbankan Bank Riau Kepri.

Keberadaan e-Samsat Provinsi Riau tentunya agar wajib pajak tetap bisa menjalankan kewajibannya tanpa perlu mendatangi kantor SAMSAT di mana kendaraan bermotor terdaftar, dan sudah seharusnya layanan e-Samsat menjadikan proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis, efektif dan efisien sehingga masyarakat pun dapat menghemat waktu dan tenaga untuk membayar pajak kendaraannya. Sehingga dengan adanya layanan e-Samsat ini juga dapat mengurangi antrean panjang di kantor-kantor SAMSAT terlebih pada masa Pandemi Covid-19. Namun dalam pelaksanaannya masih minim masyarakat Provinsi Riau yang menggunakan aplikasi e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dibuktikan dari data tabel dibawah ini:

Tabel 1

Jumlah Unit Kendaraan Bermotor yang Membayar Pajak Per Tahun Provinsi Riau

No	Tahun	Unit Kendaraan
1	2018	1.366.955 Unit
2	2019	1.398.735 Unit
3	2020	1.311.407 Unit

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Olahan Peneliti,2020)

Tabel 2

Data Unit Kendaraan yang Membayar Pajak Melalui Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau

No	Tahun	Penerimaan Pajak
1	2018	239 Unit
2	2019	2540 Unit
3	2020	2698 Unit
Total		5477 Unit

Sumber: Kepala Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan E-Samsat BAPENDA (Olahan Peneliti,2021)

Tabel 2 di atas memperlihatkan jumlah penerimaan pajak melalui aplikasi e-Samsat dari tahun 2018 hingga tahun 2019 meningkat secara signifikan dari 239 unit hingga mencapai 2540 unit. Pada tahun 2018 jumlah pengguna sangat kecil dikarenakan masih tahun pertama pelaksanaannya, sosialisasi yang masih terbatas sehingga banyak masyarakat yang belum familiar mengenai aplikasi e-Samsat. Pada tahun 2019 jumlah pengguna sudah meningkat sebanyak kurang lebih 2000 unit, hal ini dikarenakan persiapan sudah lebih matang, aplikasi e-Samsat ini lebih mudah diakses oleh masyarakat, serta fasilitas pendukung masyarakat untuk melakukan pembayaran *online* sudah semakin memadai sehingga pelaksanaannya menjadi lebih baik.

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut: yaitu berdasarkan penelitian Andhika (2017) yang menyatakan bahwa Tata kelola pemerintah diadopsi karena kebutuhan untuk merespon berbagai masalah aktivitas pemerintah. Berbagai model tata kelola pemerintah itu muncul akibat adanya pemikiran baru untuk mengisi kekurangan dari konsep yang telah ada sebelumnya dengan pendekatan dan fokus yang berbeda. Hasil lain juga mengungkapkan bahwa konsep tata kelola pemerintah memiliki intisari dan merujuk kepada inovasi pemerintah sebagai upaya untuk mengelola aktivitas pemerintah, dan berkontribusi menghadirkan pelayanan publik yang baik. Konsep tata kelola pemerintah akan tidak bermakna apabila dijalankan oleh orang-orang dengan kualitas sumber daya manusia rendah, tidak cerdas, dan Kebijakan seleksi PNSD yang selama ini berlaku.

Selanjutnya penelitian Muhartono (2016), bahwa Seluruh tahapan pelaksanaan program terjadi interaksi secara dinamis dan saling mendukung dari seluruh dimensi. Serta penelitian Nasrizal, Dkk (2019) menghasilkan faktor yang menghambat terlaksananya program ialah anggaran, dan belum terlaksananya *e-government*, serta sumberdaya aparatur yang rendah terutama dalam penguasaan IT, tidak adanya insentif bagi para pegawai. Yang terakhir penelitian dari Saragih, Dkk (2019) 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. Sebagai rekomendasi.

Sihombing (2018) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pada uji parsial, akses pajak berpengaruh signifikan namun mempunyai hubungan yang berlawanan arah terhadap kepatuhan wajib pajak, fasilitas perbankan berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang searah terhadap kepatuhan wajib pajak, sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan namun mempunyai hubungan yang berlawanan arah terhadap kepatuhan wajib pajak, dan website pajak berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan yang searah terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan faktor penyebab minimnya pengguna aplikasi e-Samsat dari tahun 2018 hingga 2020, belum terlihat cita-cita dari *Sound Governance* itu sendiri karena belum adanya upaya pemerintah dalam menanggulangi faktor-faktor tersebut yang dalam hal ini penulis jadikan sebagai fenomena dalam penelitian ini.

1. Sosialisasi E-Samsat yang tidak berjalan dengan optimal sehingga banyak wajib pajak yang tidak mengetahui keberadaannya.
2. Belum ada tindak lanjut dari pemerintah untuk peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat, dilihat dari keterbatasan *platform* E-Samsat dan tidak adanya peningkatan pengguna aplikasi E-Samsat secara signifikan setelah 3 tahun berjalan.
3. Dimasa Pandemi *Covid-19* Aplikasi E-Samsat tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah.

Berdasarkan penjabaran diatas maka penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis praktik *Sound Governance* pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. Hidayat (2015) juga mengatakan untuk menciptakan tata pemerintahan yang kuat maka *Sound Governance* hadir dengan dimensi dimana komponen-komponen dari dimensi *Sound Governance* berisi elemen-elemen dari sebuah sistem yang dinamis, elemen komponen ini berinteraksi secara dinamis satu sama lain, dan semuanya membentuk kesatuan yang mempertimbangkan keragaman, kompleksitas, dan intensitas internal, dan menindak lanjuti tentang, batasan, dan peluang eksternal.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Lokasi penelitian yang penulis ambil adalah di Provinsi Riau lebih tepatnya pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau sebagai pelaksana atau penanggungjawab dari e-Samsat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Purposive Sampling*, dimana peneliti menentukan siapa yang menjadi informan yaitu orang yang mewakili karakteristik populasi untuk memperoleh data untuk mendapatkan informasi selanjutnya. Selanjutnya dalam mengambil informan masyarakat penulis menggunakan teknik pengambilan sample *Snowball Sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama memberikan data yang lebih lengkap. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder, Menurut Sugiyono (2016) teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, penulis melakukan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi.

Sugiyono (2018) mengemukakan, dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Analisis data adalah upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan terutama yang terkait dengan penelitian, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil Sensus Penduduk Badan Pusat Statistik Provinsi Riau, jumlah penduduk Provinsi Riau pada September 2020 tercatat sebanyak 6,39 juta jiwa. Kepadatan penduduk di Provinsi Riau pada tahun 2020 mencapai 73,48 jiwa/km². Dan angka kepadatan penduduk tertinggi di Provinsi Riau terletak pada Kota Pekanbaru yaitu sebesar 1.555,28 jiwa/km² dan kepadatan terendah terletak pada Kabupaten Pelalawan sebesar 30,57 jiwa/km². Hasil Sensus Penduduk Provinsi Riau tahun 2020 jika dibandingkan dengan hasil Sensus Penduduk Provinsi Riau tahun 2010 menunjukkan bahwa penambahan jumlah penduduk di Provinsi Riau sebanyak 855,72 ribu jiwa atau rata-rata sebanyak 85,57 ribu setiap tahunnya.

Semakin tinggi jumlah penduduk di Provinsi Riau maka semakin tinggi pula jumlah kendaraan bermotor di wilayah tersebut sehingga mempengaruhi jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang riskan dan prosesnya dapat mempengaruhi *public trust* dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dalam melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik terpicu dengan perkembangan teknologi yang sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat, pemerintah membuat sebuah inovasi berupa aplikasi

Elektronik *Government* atau yang biasa disebut *E-Government*. *E-Government* merupakan sebuah inovasi pelayanan publik oleh pemerintah yang banyak memberikan keuntungan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Rusli dalam Sitokdana (2015) *E-Government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik (*e-service*), seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-Government* ini, maka sejalan dengan itu dilakukan pula penataan sistem manajemen informasi dan proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Sound Governance pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau belum berjalan dengan maksimal dikarenakan pelaksanaan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien pada pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi E-Samsat dari tahun 2018 sampai tahun 2020 belum mampu terlaksana sesuai dengan cita-cita *Sound Governance*. Permasalahan ini ditandai dengan beberapa indikator yaitu baik dari penerapan dimensi proses *Sound Governance* yang berisi interaksi dan koordinasi antar para aktor/stakeholder belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, penerapan dimensi struktur *Sound Governance* yang masih belum mumpuni, dan manajemen dan kinerja dalam pelaksanaan aplikasi E-Samsat yang belum terlaksana dengan efektif dan optimal.

Dalam pelaksanaan E-Samsat Provinsi Riau ini tentunya pemerintah harus memiliki kesiapan untuk menyediakan biaya yang dapat dikatakan cukup besar, kesiapan bagi Sumber Daya Manusia (SDM) yang nantinya akan menjadi aparat pemerintah yang menjadi pelaksana Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau dan partisipasi masyarakat yang tentunya sangat penting untuk menerima informasi dan menggunakan Aplikasi E-Samsat tersebut yang sejak awal diciptakan ditujukan untuk digunakan oleh masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dan memperoleh informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *online* tanpa harus mengantri panjang pada Kantor SAMSAT.

Namun dalam penggunaannya, masyarakat Provinsi Riau cenderung sedikit yang melakukan pembayaran pajak melalui Aplikasi E-Samsat dari pada melakukan pembayaran pajak secara manual. Hal ini dapat dibuktikan oleh data yang penulis dapatkan merujuk pada tabel 1.2 halaman 8 mengenai jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau yang memperlihatkan jumlah penerimaan pajak melalui aplikasi e-Samsat dari tahun 2018 hingga tahun 2019 meningkat secara signifikan dari 239 unit hingga mencapai 2540 unit. Pada tahun 2018 jumlah pengguna sangat kecil dikarenakan masih tahun pertama pelaksanaannya. Pada tahun 2019 jumlah pengguna sudah meningkat sebanyak kurang lebih 2000 unit, hal ini dikarenakan persiapan sudah lebih matang. Namun pada tahun 2020 jumlah pengguna e-Samsat tidak meningkat secara signifikan. Dan dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi E-Samsat Provinsi Riau secara keseluruhan selama tiga tahun berturut-turut adalah sebanyak 5477 unit. Jumlah ini sangat berbanding jauh dengan data jumlah wajib pajak Provinsi Riau secara keseluruhan selama tiga tahun berturut-turut yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yaitu berjumlah 4.077.097 unit.

Dari data jumlah pengguna Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau tersebut menunjukkan hanya 10% masyarakat Provinsi Riau yang bisa beralih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari manual ke *online*. Hal ini menunjukkan bahwa karakter masyarakat Provinsi Riau masih cenderung membayar pajak kendaraan bermotor melalui metode manual

dan masih belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Terlebih di Era Relovusi Industri 4.0 yang sangat mengedepankan teknologi ini maka Pemerintah Provinsi Riau pun tentunya melakukan pengembangan pelayanan dalam bentuk teknologi demi memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik, efektif, responsif, korektif dan memelihara kinerja yang mana hal ini berorientasi dengan cita-cita dari *Sound Governance*.

Oleh karena itu Pemerintah Provinsi Riau dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau sebagaimana Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor menciptakan terobosan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat berupa Samsat Elektronik (e-Samsat) Provinsi Riau. Aplikasi e-Samsat ini disahkan oleh Pemerintah Provinsi Riau dalam hal ini BAPENDA Provinsi Riau yang bekerja sama dengan Polda Riau, Jasa Raharja dan Bank Riau Kepri pada tahun 2018. Aplikasi e-Samsat telah berjalan selama 3 tahun dimulai dari tahun 2018 hingga saat ini. Aplikasi e-Samsat ini disahkan dengan adanya Memorandum of Understanding (MoU) berupa Perjanjian Kerja Sama antara Pemerintah Provinsi Riau, Polda Riau, Jasa Raharja Riau dan Bank Riau Kepri tentang pelayanan SAMSAT Elektronik (e-Samsat) Provinsi Riau untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan secara *online*.

Faktor-faktor yang menjadi penghambat *Sound Governance* pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau, ada dua yaitu sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi E-Samsat Provinsi Riau sehingga masih minim pengguna aplikasi E-Samsat dan faktor sarana dan prasarana terutama pada faktor jaringan dan persiapan dalam penyempurnaan kendala jaringan dalam pelaksanaan E-Samsat Provinsi Riau.

Aplikasi E-Samsat bertujuan untuk melakukan pelayanan pembayaran secara Elektronik dalam memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat melalui jaringan Elektronik yang disediakan. Pelaksanaan pembayaran melalui aplikasi E-Samsat dilakukan melalui sinergi kompetensi, program dan kegiatan para stakeholder dengan menerapkan prinsip-prinsip yang saling mendukung, melengkapi dan menguntungkan para stakeholder sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada tahun 2018 sampai tahun 2019 jumlah pengguna meningkat secara signifikan dari 239 unit hingga mencapai 2540 unit. Pada tahun 2018 jumlah pengguna sangat kecil dikarenakan masih tahun pertama pelaksanaannya, sosialisasi yang masih terbatas sehingga banyak masyarakat yang belum familiar mengenai aplikasi e-Samsat. Pada tahun 2019 jumlah pengguna sudah meningkat sebanyak kurang lebih 2000 unit, hal ini dikarenakan persiapan sudah lebih matang, aplikasi e-Samsat ini lebih mudah diakses oleh masyarakat, serta fasilitas pendukung masyarakat untuk melakukan pembayaran *online* sudah semakin memadai sehingga pelaksanaannya menjadi lebih baik. Namun pada tahun 2020 jumlah pengguna e-Samsat tidak meningkat secara signifikan, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan sosialisasi mengenai e-Samsat dan kelemahan sarana dan prasarana terutama pada jaringan e-Samsat Provinsi Riau itu sendiri.

Mekanisme E-Samsat Provinsi Riau secara *online* dilaksanakan yaitu sebagai berikut:

- a. Wajib pajak mengakses aplikasi E-Samsat Provinsi Riau secara *online* dengan menginput data Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (NKRB), Nomor Induk Kependudukan (NIK), 5 (lima) digit terakhir nomor rangka kendaraan bermotor, nomor telepon/*handphone* dan surat Elektronik (surel)/email aktif;
- b. Sistem aplikasi E-Samsat Provinsi Riau secara *online* memverifikasi data sebagaimana dimaksud pada poin a;

- c. Sistem aplikasi E-Samsat Provinsi Riau secara *online* melakukan permintaan data wajib pajak ke pihak BAPENDA, POLDA, dan Jasa Raharja Provinsi Riau;
- d. Sistem aplikasi E-Samsat Provinsi Riau secara *online* menampilkan data wajib pajak dan kode bayar kepada wajib pajak;
- e. Wajib pajak melakukan pembayaran layanan E-Samsat diseluruh Kantor Bank berdasarkan kode bayar;
- f. Wajib pajak mendapatkan bukti pembayaran;
- g. Wajib Pajak melakukan pengesahan STNK diseluruh sentra layanan Kantor Bersama Samsat masing-masing wilayah hukum Polda Riau dengan menunjukkan KTP asli, surat kuasa (bila diwakilkan), STNK asli, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP)/Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) terakhir asli dan/atau bukti pembayaran;
- h. Wajib pajak menerima TBPKP atau SKPD baru diseluruh Samsat di wilayah Riau pada hari dan jam pelayanan yang ditentukan oleh pihak BAPENDA, POLDA, dan Jasa Raharja Provinsi Riau;
- i. Wajib pajak menerima STNK yang sudah disahkan;
- j. Apabila wajib pajak tidak dapat menunjukkan persyaratan pengesahan sebagaimana dimaksud pada poin g diatas maka akan diproses lebih lanjut ke loket perubahan Samsat untuk proses ganti milik yang sah dan membayar biaya penambahan sesuai ketentuan dalam Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Samsat

Pada bagian ini penulis menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui wawancara dan dokumentasi dengan Instansi yang berkaitan dan beberapa masyarakat Provinsi Riau sebagai informan yang memberikan informasi dan penjelasan terkait Sound Governance pada Aplikasi e-Samsat. Seperti yang sudah penulis sampaikan pada latar belakang, *Sound Governance* merupakan tata kelola pemerintah yang kuat dan unggul, merefleksikan pemerintahan dengan administrasi yang baik dan jelas, responsif, korektif, antisipatif dan memelihara kinerja E-Government mampu meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas yang lebih maksimal untuk pelaksanaan pelayanan publik serta memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk pengolahan, pengelolaan, penyaluran dan pendistribusian informasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis teknologi internet yang disebut Samsat Elektronik (E-Samsat) Provinsi Riau guna menciptakan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien serta memberikan kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat Provinsi Riau.

Batas waktu pelayanan dan *Cut Off Time* E-Samsat Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

- a. Jam kerja pelayanan pendaftaran E-Samsat Provinsi Riau secara *online* ditentukan dari pukul 00.01 s.d 21.59 WIB;
- b. *Cut Off Time* pelayanan pendaftaran E-Samsat Provinsi Riau secara *online* pada pukul 22.00 WIB;
- c. Jam kerja pelayanan pembayaran E-Samsat Provinsi Riau secara *online* ditentukan dari pukul 00.01 s.d 23.59 WIB;
- d. *Cut Off Time* pembayaran E-Samsat Provinsi Riau pada pukul 24.00; dan
- e. Untuk transaksi pembayaran pada setiap 2 (dua) hari kerja terakhir bulan Desember, tidak bisa dilakukan melalui layanan E-Samsat Provinsi Riau, melainkan wajib pajak dapat

melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Kantor Bersama Samsat asal secara manual.

Berdasarkan penjelasan dan hasil survey yang telah penulis sampaikan pada bab-bab sebelumnya dapat dilihat bahwa *Sound Governance* pada Aplikasi e-Samsat sejak ditetapkan tahun 2018 sampai dengan saat ini belum berjalan dengan optimal dan sesuai dengan cita-cita *Sound Governance*. Oleh karena itu masih dibutuhkan perhatian dan perbaikan yang harus dilakukan oleh pemerintah Provinsi Riau dalam hal ini BAPENDA Provinsi Riau agar terwujudnya *Sound Governance* atau tata kelola pemerintah yang baik dan unggul terhadap pelaksanaan aplikasi e-Samsat Provinsi Riau dan demi memberikan kemudahan pelayanan terhadap masyarakat terkhusus dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau.

Menurut (Domai dalam Hidayat, 2015) *Sound Governance* memiliki banyak dimensi. Setiap dimensi ini bekerjasama dengan lainnya seperti orkestra, dengan *leadership* yang jelas dan partisipatif dinamis elemen atau komponen interaktif, sehingga memberikan kualitas sistem *governance* diatas harapan. Dimensi ini meliputi:

- a. Proses, *Sound Governance* berisi sebuah proses yang mengatur segala interaksi atau *stakeholder* yang terlibat. Ini adalah makna yang ingin dihasilkan oleh *Good Governance*.
- b. Struktur, sebuah badan elemen konstitutif, aktor, aturan, regulasi, prosedur, kerangka pembuatan keputusan, dan sumber otoritatif yang bisa memberikan sanksi atau melegitimasi proses *governance*.
- c. Manajemen dan Kinerja, dimensi manajerial dan kinerja dari *Sound Governance* memiliki keterkaitan erat. Ini adalah bagian integral dari sistem keseluruhan. Tapi sekedar kinerja saja tidak cukup, ini harus membuahkan hasil yang diinginkan, tepatnya yang bisa diterjemahkan menjadi legitimasi institusional dan sistem.

Demi membahas dan mengkaji ketiga dimensi *Sound Governance* diatas yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian ini yaitu *Sound Governance* pada aplikasi E-Samsat, maka penulis melaksanakan penelitian ini dengan mengumpulkan data dan melakukan wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. berikut ini adalah wawancara yang telah penulis lakukan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan lebih lanjut mengenai *Sound Governance* pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengaduan E-Samsat Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

- a. Jika terjadi transaksi yang dianggap tidak sesuai dengan sebenarnya wajib pajak dapat melakukan pengaduan ke loket pengaduan pada Kantor Samsat terdekat dengan membawa bukti transaksi;
- b. Petugas pengaduan Samsat terdekat menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan pembina teknis E-Samsat di tingkat BAPENDA Provinsi, Ditlantas Polda Riau dan Jasa Raharja Riau;
- c. Apabila tidak bisa diputuskan maka akan dilakukan rapat bersama untuk penyelesaiannya.

Proses

Hadirnya e-Samsat Provinsi Riau ini ditujukan oleh Badan Pendapatan Daerah untuk memanfaatkan perkembangan teknologi yang dapat menjadikan tata kelola pemerintah terkhusus pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor agar dapat berjalan dengan

lebih efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau tidak menghilangkan dan tetap menjalankan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual. Dan masing-masing bidangnya memiliki struktur penanggung jawab untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor ini baik secara manual maupun Samsat Elektronik.

Dari hasil wawancara yang penulis peroleh dari para informan, dapat diketahui bahwa masyarakat sangat tertarik dan suport terhadap hadirnya Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau ini yang tentunya dapat memudahkan mereka dalam melakukan pembayaran pajak khususnya pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan masyarakat tidak perlu pergi ke Kantor Samsat dan mengantri panjang untuk membayar pajak, namun mereka hanya perlu mengunduh Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau dan mengikuti mekanisme penggunaannya dari rumah saja. Terlebih di masa pandemi Covid-19 ini masyarakat tentunya sangat menghindari berada dikeramaian. Seperti yang dikatakan Nilawati (2016) dalam penelitiannya bahwa *sound governance* memiliki karakteristik sehat dari proses dan struktur dinamis dalam sistem *sound governance* karena sistem tersebut didorong untuk menghasilkan kemandirian lewat kreativitas dan inovasinya dalam kebijakan dan administrasi di berbagai bidang. Seperti yang dikatakan Wardani (2018) bahwa kepuasan wajib pajak adalah terpenuhinya tuntutan dan kebutuhan konsumen atas pelayanan sesuai harapannya, dengan indikator hasil kerja petugas sesuai harapan, fasilitas dan persyaratan sesuai dengan spesifikas Wardani.

Namun pada kenyataannya di lapangan masih sedikit masyarakat yang membayar pajak menggunakan Aplikasi E-Samsat bahkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya keberadaan E-Samsat Provinsi Riau. Hal ini dibuktikan dari banyak pengakuan dari masyarakat bahwa mereka tidak mengetahui adanya Aplikasi E-Samsat bahkan tidak pernah mendapatkan sosialisasi dari Badan atau Instansi yang berkaitan dengan pelaksanaan Aplikasi E-Samsat itu sendiri. Disisi lainnya penyebab masih banyak masyarakat Provinsi Riau yang belum mengetahui adanya keberadaan E-Samsat Provinsi Riau adalah masyarakat Provinsi Riau saat ini masih terbagi oleh dua kategori yaitu yang sudah memahami teknologi dan masih ada yang belum memahami teknologi. Seperti pemilik kendaraan bermotor yang sudah usia lanjut masih banyak yang gagap teknologi. Kemudian faktor lainnya adalah masih kurangnya inisiatif dari masyarakat untuk mencari tau mengenai perkembangan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau ini.

Struktur

Struktur yang sesuai dengan cita-cita *Sound Governance* tentunya akan dapat membuat aturan atau regulasi yang dibutuhkan dengan baik dan menghasilkan sebuah keefektifitasan, oleh karena itu apabila struktur pelaksana pada aplikasi E-Samsat Provinsi Riau memiliki struktur yang mumpuni, kompeten dan dinamis dalam pelaksanaan Aplikasi E-Samsat, maka akan berpengaruh terhadap kualitas aturan atau regulasi serta prosedur pelaksanaan yang dibuat oleh para pelaksana Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. Yakni aturan dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam menjalani tanggung jawabnya terkhusus dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Manajemen dan Kinerja

Dari hasil wawancara diatas yang penulis dapatkan dari para informan, dapat diketahui bahwa masih banyak terdapat kendala dalam pelaksanaan Aplikasi E-Samsat. Wajib Pajak sering mengajukan pengaduan terhadap penggunaan Aplikasi E-Samsat ini, baik itu dari aplikasi yang sulit di akses dikarenakan kendala jaringan yang pada saat itu masih tahun pertama pembuatan aplikasi E-Samsat, server masih baru dibentuk sehingga kesiapannya masih belum optimal dan beberapa tahun berjalan jaringan E-Samsat sempat terhenti karena

adanya beberapa kali melakukan perbaikan jaringan dan layanan proses pelaksanaan aplikasi E-Samsat. Faktor penyebab aplikasi E-Samsat sulit di akses juga dikarenakan keterbatasan *platform* E-Samsat sejak awal diciptakan hingga saat ini hanya tersedia di *Play Store* sehingga pengguna *IOS* tidak dapat mengunduh dan mengakses Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau ini. Hal ini dikarenakan untuk mengunggah aplikasi ke *Play Store* maupun *App Store* memiliki proses dan syarat-syarat yang telah ditentukan dan proses mengunggah aplikasi di *Play Store* jauh lebih mudah dari pada *App Store*. Hal ini yang membuat Tim Pembina Samsat lebih memilih mengunggah aplikasi E-Samsat Provinsi Riau di *Play Store*.

Hal tersebut bahkan yang membuat petugas pelayanan pembayaran pajak di Kantor SAMSAT sendiri yang menganjurkan bahwa lebih baik membayar pajak langsung ke Kantor Samsat daripada melalui Aplikasi karena terlalu seringnya terjadi kendala jaringan yang mengakibatkan proses pelaksanaan E-Samsat tidak berjalan efektif. Hal ini juga dianjurkan oleh petugas pelayanan pembayaran pajak agar masyarakat bisa langsung melalui 1 proses pembayaran saja sedangkan jika melalui Aplikasi E-Samsat akan melalui 2 proses yaitu melakukan pendaftaran *online* pada Aplikasi, melakukan pembayaran *online* dan setelah itu Wajib Pajak akan tetap mendatangi Kantor SAMSAT untuk pengambilan STNK, yang mana dalam pengambilan STNK tersebut juga harus melalui pendaftaran. Padahal jika ditinjau dari fungsi dan mekanisme pelaksanaannya seharusnya Aplikasi E-Samsat ini menjadi terobosan pembayaran pajak yang memudahkan dan efektif.

Seperti yang terdapat dalam penelitian Hartanti, Alviani, & Ratiyah (2020). Bahwa Secara Simultan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Sehingga sudah menjadi suatu keharusan pemerintah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengadakan pembaruan disistem pemerintahan yang dikenal dengan istilah inovasi. Inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil. (Hidayati, 2016).

Dalam peningkatan pengguna Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau pun tidak menunjukkan banyak Wajib Pajak yang memilih untuk membayar pajak melalui layanan E-Samsat, hal ini dikarenakan faktor-faktor yang menjadi kendala dari pelaksanaan aplikasi E-Samsat tersebut yang telah terjadi dari awal dibentuknya E-Samsat hingga saat ini E-Samsat sudah memasuki tahun ke 4. Hal tersebut menunjukkan bahwa BAPENDA Provinsi Riau dan *stakeholder* lainnya dalam pengendalian Aplikasi E-Samsat belum berjalan dengan baik. Hal-hal tersebut yang juga seharusnya menjadi faktor yang perlu di evaluasi dan diatasi agar Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau ini dapat berfungsi sebagaimana mestinya dan mewujudkan maksud dan tujuan awal dari dibentuknya Aplikasi E-Samsat ini sehingga terwujudnya *Sound Governance* pada Aplikasi E-Samsat ini.

Seperti yang dikatakan Dewi (2019) dalam penelitiannya bahwa untuk mempercepat dan memperlancar pelayanan samsat sarana dan prasarana yang dikembangkan yaitu dengan penambahan komputer untuk mempercepat proses pelayanan. Selain itu SAMSAT pembantu dan gerai-gerai SAMSAT juga dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan masyarakat untuk membayar samsat. Perbaikan fasilitas selalu dilakukan secara berkala agar wajib pajak merasa nyaman.

Faktor Penghambat

- a. Kurangnya strategi dalam proses sosialisasi.

Hal ini terjadi seperti yang diungkapkan oleh Staf Fungsional IT BAPENDA Provinsi Riau yaitu karena sosialisasi masih kurang optimal dilakukan karena adanya permasalahan

internal antar pelaksana Aplikasi E-Samsat yaitu pada kerja sama tim pelaksana Aplikasi E-Samsat sehingga sosialisasi kepada masyarakat mengenai E-Samsat Provinsi Riau tidak berjalan dengan baik. Hal lainnya yang mengakibatkan sosialisasi E-Samsat Provinsi Riau terhambat adalah karena anggaran untuk sosialisasi E-Samsat tidak disediakan, sedangkan Aplikasi E-Samsat masih tergolong baru sehingga butuh sosialisasi yang berjangka agar banyak masyarakat yang mengetahui keberadaan Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. Sementara itu untuk melakukan sosialisasi juga membutuhkan dana, namun dari pihak BAPENDA sendiri tidak mengeluarkan dana untuk sosialisasi, sementara sebelum Aplikasi E-Samsat disahkan pasti ada dana yang tentunya diarahkan untuk E-Samsat namun dana tersebut tidak turun. Hal inilah yang menjadi masalah internal di BAPENDA Provinsi Riau yang mengakibatkan kurangnya sosialisasi E-Samsat.

Dari semua permasalahan yang terjadi dalam proses sosialisasi, penulis tidak mendapatkan pengakuan dari pihak pelaksana bahwa ada strategi dalam memecahkan atau mencari jalan keluar dari permasalahan tersebut. Dimulai dari permasalahan internal atau kerja sama tim yang tidak berjalan dengan baik serta faktor anggaran dana yang tidak turun untuk pelaksanaan sosialisasi. Terlebih di masa Pandemi *Covid-19* sudah seharusnya E-Samsat menjadi jalan untuk masyarakat dan pemerintah memutus rantai penularan pada Kantor SAMSAT dengan pelayanan berbasis *online* tanpa perlu mengantre panjang dan berlama-lama ditempat keramaian. Karena dimasa Pandemi Covid-19 ini pemerintah sudah memerintahkan masyarakat untuk tidak berkerumunan dan mengurangi aktifitas diluar rumah, namun sementara itu dari BAPENDA dan *stakeholder* lainnya yang bertanggung jawab atas pelaksanaan E-Samsat tidak ada melakukan pergerakan untuk membentuk strategi agar sosialisasi ini tetap dapat berjalan dan digencarkan sehingga masyarakat banyak yang tidak mengetahui keberadaan E-Samsat.

b. Sarana dan Prasarana

E-Samsat Provinsi Riau menjadi terobosan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *online* yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Staf Fungsional IT BAPENDA Provinsi Riau bahwa kendala jaringan memang sering terjadi dalam proses pelaksanaan Aplikasi E-Samsat. Hal ini yang menjadi faktor penghambat pada pelaksanaan Aplikasi E-Samsat yang dirasakan oleh penanggung jawab E-Samsat. Pada awal dibentuknya E-Samsat Tahun 2018, server masih baru dibentuk dan hanya memiliki 1 jaringan untuk mengakses E-Samsat sehingga kesiapannya belum optimal, Tahun 2019 BAPENDA Provinsi Riau sudah mulai melakukan upaya untuk antisipasi apabila terdapat permasalahan pada jaringan E-Samsat dengan menyiapkan 2 jaringan dan menyiapkan genset apabila terjadi mati listrik sehingga server E-Samsat tetap bisa berjalan, dan pada Tahun 2020 jaringan E-Samsat sempat terhenti karena adanya perbaikan jaringan dan layanan untuk proses pelaksanaan Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau yang mana hal tersebut mengakibatkan penanggung jawab E-Samsat terkendala saat menerima akses masuk dari masyarakat mengenai E-Samsat dalam kurun waktu yang lama. Sehingga pelaksanaan aplikasi E-Samsat Provinsi Riau ini tidak berjalan dengan optimal dikarenakan faktor tersebut yang juga membuat pelayanan yang diberikan menjadi terhambat.

Seperti yang dikatakan oleh Holidin & Handini (2014) bahwa anifestasi sound governance tersebut belum bertalian dengan peningkatan dampak positif bagi para pemangku kepentingan, seperti pedagang, karena tidak beranjak dari kebutuhan riil mereka dan kekeliruan pengelolaan kinerja, juga miskin pelibatan dalam monitoring dan evaluasi program. Berbeda dengan kajian dan pemberitaan secara umum, telaah ini juga menunjukkan bahwa koherensi antara kepemimpinan dan kapasitas administrasi menjadi tak terelakkan bagi keberlangsungan

praktik inovasi. Serta seperti yang dikatakan Hertiarani (2016) penelitian ini mengungkapkan bahwa proses implementasi kebijakan e-Samsat tidak berjalan secara efektif; akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas; ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan; dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank; dan kurangnya sosialisasi membuat orang tidak optimal memanfaatkan e-Samsat.

Hal tersebut juga didukung oleh pengakuan masyarakat yang sulit mengakses server E-Samsat dikarenakan keterbatasan jaringan dalam mengakses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berbasis teknologi sehingga hal ini menjadi faktor penghambat secara umum yang mempengaruhi pelayanan berbasis aplikasi E-Samsat di Provinsi Riau.

Simpulan

Sound Governance pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau belum berjalan dengan maksimal dikarenakan pelaksanaan tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien pada pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi E-Samsat dari tahun 2018 sampai tahun 2020 belum mampu terlaksana sesuai dengan cita-cita *Sound Governance*. Rekomendasi dari hasil penelitian ini ialah melakukan sosialisasi maupun edukasi pelaksanaan e-samsat, dan membuat inovasi peningkatan efektivitas penggunaan jaringan agar menghindari kendala akses. Serta meningkatkan kolaborasi baik dari pihak internal maupun eksternal yang bertanggungjawab langsung baikpun tidak langsung dalam pelaksanaan aplikasi ini.

Referensi

- Andhika, L. R. (2017). Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah: Sound Governance, Dynamic Governance, dan Open Governance. *Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 8(2), 87–102.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1589–1602.
- Dewi, I. G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 4(1), 50-61.
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125-136.
- Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-Samsat di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 13(3), 419-440.
- Hidayat, R., Madani, M., & Hardi, R. (2015). Penerapan Dimensi Sound Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 30–40.
- Hidayati, N. (2016). E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4.

- Holidin, D., & Handini, R. S. (2014). Sound governance analysis in the innovation of traditional market revitalization and street vendors management. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 21(1), 17-26.
- Larasati, D. C. (2019). Analisis Elemen Sukses E-Government dalam Implementasi Sistem Informasi Aplikasi Mobile Pajak Daerah (SAMPADE) Kota Malang. In *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)* (Vol. 2, No. 1, pp. 93-100).
- Muhartono, D. S. (2018). Pelayanan Pendidikan Dalam Perspektif Sound Governance (Studi Kasus MBS dan Pelayanan Publik di Kota Probolinggo Tahun 2016). *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 2(1), 133-153.
- Nasrizal, N., Khaidir, A., & Syamsir, S. (2020). Dari Good Governance Ke Sound Governance: Reformasi Prinsip Dan Regulasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Lima Puluh Kota. *JURNAL Public Administration, Business and Rural Development Planning*, 1(2), 1-22.
- Nilawati, H. N. (2016). Pelaksanaan Program Sister City dalam Perspektif Sound Governance: Studi Kasus Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 4(2).
- Nurfadillah, E. (2018). *Tata Kelola Pendidikan: Studi Tentang Gerakan Ayo Sekolah Di Kabupaten Bojonegoro Dilihat Dari Perspektif Good Governance Dan Sound Governance*, 1-12
- Nugraha, A. (2012). Kebijakan Seleksi Calon Pegawai Negeri Sipil Daerah (CPNSD) Dalam Perspektif Sound Governance. *Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 6(1), 16-30.
- Oktavya, A. A. (2015). Penerapan (Electronic Government) E-Government Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Dalam Pemberian Pelayanan Di Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 3(3), 1433-1447
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *Jurnal ASET (Akuntansi Riset) Vol*, 11(1).
- Sitokdana, M. N. N. (2015). Evaluasi Implementasi eGovernment Pada Situs Web Pemerintah Kota Surabaya, Medan, Banjarmasin, Makassar dan Jayapura. *Buana Informatika*, 6(4), 289-300. <https://doi.org/10.24002/jbi.v6i4.461>
- Sihombing, A. S. (2018). *Pengaruh Implementasi Layanan E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cetakan Ke). ALFABETA, cv.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (Edisi ke-3). Penerbit Alfabeta.
- Surdin, J. (2016). Analisis Kelayakan Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Bidang Keagrariaan Di Kabupaten Pinrang. *Komunikasi KAREBA*, 5(1), 178-191. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/kareba/article/view/1892/1057>
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 15(2).

Winasari, A. (2020). Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, Sanksi, Dan Sistem E-SAMSAT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Subang. (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Subang). *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(1), 11-19.