

## ABSTRAK

Pajak merupakan peranan penting dalam kehidupan bernegara dan kewajiban bagi setiap warga Indonesia yang bertujuan sebagai pembangunan nasional dan pertumbuhan ekonomi negara sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat yang baik. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang utama dalam pembayaran pajak yang diperoleh Badan Pendapatan Daerah yang dibayarkan Wajib Pajak pada tiap tahunnya. Dengan adanya layanan E-Samsat mampu memudahkan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang dan mengantri ke Kantor Bersama SAMSAT. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *E-Government* terhadap E-Samsat Jawa Timur di Surabaya Timur.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu purposive sampling, dengan Wajib Pajak yang memenuhi kriteria. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan statistik deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa implementasi E-Samsat Jawa Timur dan menciptakan *Good Governance* dikatakan berhasil dalam penyelenggaraannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi E-Samsat dapat dirasakan manfaatnya dengan baik oleh Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga tata pemerintah yang baik (*Good Governance*) mampu tercipta dengan adanya layanan tersebut.

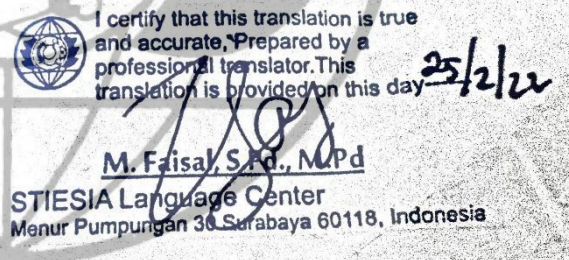
**Kata kunci:** *E-Government*, E-Samsat, *Good Governance*, Pajak Kendaraan Bermotor

## ABSTRACT

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

The research result concluded that the implementation of E-Samsat East Java province and the Good Governance provided stated it was a success in its implementation. The research result concluded that the implementation of E-Samsat gave advantages for the taxpayer in conducting the motor vehicle (PKB) taxes payment therefore a good government (Good Governance) was able to be created through these services.

**Keywords:** E-Government, E-Samsat, Good Governance, Motor Vehicle Tax.



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 25/2/22

M. Faisal, S.Pd., M.Pd  
STIESIA Language Center  
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia