

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



Oleh :

LAILY TIA PRADILLA

NPM: 18.1.01.11361

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

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



Oleh :

LAILY TIA PRADILLA

NPM: 18.1.01.11361

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

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

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Akuntansi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan

Oleh:

LAILY TIA PRADILLA

NPM: 18.1.01.11361

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

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

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

LAILY TIA PRADILLA

NPM : 18.1.01.11361

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 17 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.

Anggota : 1. Dr. Bambang Suryono, S.H., M.Ak., Ak., CA.


2. Dra. Endah Sulistyowati, MSA., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERTANYAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **LAILY TIA PRADILLA**

N.P.M : **18.1.01.11361**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

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

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 Maret 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari penulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonommi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 Maret 2022



Laily Tia Pradilla

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Laily Tia Pradilla
NPM : 18.1.01.11361
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Magetan, 20 Januari 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : - / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jl. Medokan Semampir Timur 6/11B,
Status : Mahasiswa

B. ORANG TUA

Nama : Warno Kristianto
Alamat Rumah/Telepon : Dsn. Dadi, Ds. Dadi RT.28/RW.14, Kec.
Plaosan, Kab. Magetan
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

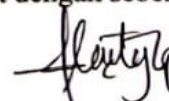
1. Tamat SD di SDN DADI 3 Tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMPN 1 PLAOSAN Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Magetan Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2018 – 2022	S1 Akuntansi

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020-2021	Outlet Xie-Xie Boba Ngagel Madya	-	Supervisor

Dibuat dengan sebenarnya



Laily Tia Pradilla

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian yang berjudul **“IMPLEMENTASI *E-GOVERNMENT* PADA PELAYANAN E-SAMSAT DALAM MENCIPTAKAN *GOOD GOVERNANCE* PADA KANTOR SAMSAT SURABAYA TIMUR”** sebagai tugas akhir atau skripsi.

Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi dengan konsentrasi Sektor Publik dan Perpajakan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dan doa yang terus dipanjatkan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberi rahmat, hidayah dan ketenangan hati dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadji Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Maswar Patuh Priyadi. M.M., AK., CA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk membantu dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Ibu Dra. Dini Widyawati, M.Si., AK., CA., selaku Dosen Wali yang telah banyak membanttu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
6. Ibu Devia selaku Ketua Tata Usaha Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Timur yang telah memberikan ijin untuk melakukan riset.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff STIESIA yang telah memberikan ilmu pengetahuan bermanfaat selama masa studi sehingga sangat berguna sebagai dasar pengetahuan penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tua penulis, Ayah Warno Kristianto dan Ibu Supartini yang selalu memberikan penulis semangat serta dukungan untuk menyelesaikan segala sesuatu sampai tuntas tanpa ada rasa ragu.
9. Untuk kakak saya M. Rengga Efendi Adi Saputra terima kasih telah menjadi cahaya dikala redup yang selalu membimbing penulis dalam penulisan skripsi dari proses awal dengan semangat dan waktu yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
10. Untuk sahabat saya Nadia Tri Annisa terima kasih untuk selalu bangga dengan apa yang telah penulis capai dan selalu meluangkan waktu untuk menerima keluh kesah penulis dalam penulisan skripsi ini serta selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Untuk sahabat saya Ericha Herdiyanti terima kasih selalu menemani penulis kapan pun dan dimana pun dalam proses penulisan skripsi dari awal hingga selesai serta selalu membantu dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi dengan baik bersama-sama.

12. Untuk sahabat saya Sayyidah Hafash Al-Karomah terima kasih selalu memberikan semangat dan meluangkan waktu untuk menemani penulis *healing*.
13. Untuk teman-teman UKM Paskibra STIESIA Latsar 23, Latsar 24, Latsar 25, Latsar 26 dan Latsar 27 terima kasih atas *support* yang telah diberikan sehingga menjadikan penulis memperoleh motivasi dan dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
14. Untuk teman grup saya *Play It Safe Baby* yaitu Faradina, Corrysa dan Millenia terima kasih telah menemani penulis dalam proses perkuliahan dan selalu memberi hiburan dalam hal apapun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diperlukan dalam penyempurnaannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berguna bagi pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 17 Maret 2022

Penulis



Laily Tia Pradilla

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 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 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Konsep Dasar dan Pengertian <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Model <i>E-Government</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 G2C (<i>Government to Citizens</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 G2B (<i>Government to Business</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.3 G2G (<i>Government to Governments</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.4 G2E (<i>Government to Employees</i>)...	Error! Bookmark not defined.

2.1.4 Hambatan dalam Implementasi <i>E-Government</i> ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Konsep Dasar dan Pengertian E-Samsat	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Ruang Lingkup E-Samsat	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Akses E-Samsat.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.7.1 Prosedur E-Samsat	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Pengertian <i>Good Governance</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Hubungan Antara <i>E-Government</i> dan <i>Good Governance</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran dari Objek (Situs) Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Satuan Kajian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Interpretasi Skor Perhitungan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur...	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Kantor SAMSAT Jawa Timur ..	Error! Bookmark not defined.
2. Visi, Misi, Motto dan Janji SAMSAT ...	Error! Bookmark not defined.
3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui E-Samsat.	Error! Bookmark not defined.

4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Perhitungan Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Analisis Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Hasil Implementasi E-Samsat Jawa Timur	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Hasil Implementasi E-Smart Samsat (Aplikasi)..	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Hasil terciptanya <i>Good Governance</i> pada Layanan E-Samsat.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu	27
2. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	49
3. Deskripsi Umur Responden	50
4. Deskripsi Pendidikan Terakhir Responden	51
5. Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	51
6. Deskripsi Penggunaan E-Samsat Responden	52
7. Hasil Uji Validitas Penerapan E-Samsat	52
8. Hasil Uji Validitas Penerapan E-Smart Samsat (Aplikasi)	53
9. Hasil Uji Validitas Menciptakan Good Governance	55
10. Hasil Uji Reliabilitas	55
11. Hasil Uji Statistik Deskriptif	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Gambar Rerangka Pemikiran.....	29
2. Gambar Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Manyar	
3. Tahap 1 : Tata Cara Pembayaran Pajak melalui E-SAMSAT Jawa Timur.....	46
4. Tahap 2 : Tata Cara Pembayaran Pajak melalui E-SAMSAT Jawa Timur.....	47
5. Tahap 3 : Tata Cara Pembayaran Pajak melalui E-SAMSAT Jawa Timur.....	48
6. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES (E-Samsat).....	63
7. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES1 (Bukti Fisik/Tangibles)	63
8. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES2 (Keandalan/Reliability).....	64
9. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES3 (Daya Tanggap/Responsiveness)	65
10. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES4 (Jaminan/Assurance).....	66
11. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ES5 (Emphaty/Empati).....	66
12. Gambar Hasil Analisa Kuesioner ESS (E-Smart Samsat).....	68
13. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG (<i>Good Governance</i>)	71
14. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG1 (Asas Kepastian Hukum)	72
15. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG2 (Asas Tertib Penyelenggaraan Negara)	72
16. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG3 (Asas Kepentingan Umum).....	73
17. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG4 (Asas Keterbukaan).....	74
18. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG5 (Asas Proporsionalitas)	74
19. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG6 (Asas Profesionalitas)	75
20. Gambar Hasil Analisa Kuesioner GG7 (Asas Akuntabilitas).....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Realisasi Penerimaan PKB E-Samsat	88
2 Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Melalui E-Samsat.....	88
3 Kuesioner Penelitian	89
4 Rekapitulasi Jawaban Responden	98
5 Hasil Output SPSS 25	122
6 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	142
7 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	143
8 Surat Ijin Riset Penelitian.....	144
9 Surat Selesai Riset dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA).....	146
10 Sertifikat Webinar Hasil Penelitian.....	147
11 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	148
12 Hasil Presentase Turnitin	149

