



## KUALITAS PELAYANAN BERBASIS E-GOVERNMENT DI SAMSAT KOTA GORONTALO

Moh. Galang Putra Valentino Jantu<sup>1</sup>, Rosman Ilato<sup>2</sup>, Zuchri Abdussamad<sup>3</sup>  
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia  
e-mail: [mohammadgalang1@gmail.com](mailto:mohammadgalang1@gmail.com)<sup>1</sup>, [rosman.ilato@ung.ac.id](mailto:rosman.ilato@ung.ac.id)<sup>2</sup>,  
[zuchriabdussamad@ung.ac.id](mailto:zuchriabdussamad@ung.ac.id)<sup>3</sup>

### ABSTRAK

*Tujuan pelaksanaan penelitian ini untuk mengetahui 1. Kualitas Pelayanan berbasis e-government pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Dilihat dari aspek: Tangibles, Reliability, Emphaty, Responsiviness, dan Assurance. 2. Faktor determinan kualitas pelayanan e-government pada Kantor Samsat Kota Gorontalo. Dilihat dari aspek: Infrastruktur telekomunikasi, Kesiapan Sumber Daya Manusia, dan Perangkat hukum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan penelitian berjumlah 7 (tujuh) orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

*Hasil dari Penelitian ini adalah 1. Kualitas Pelayanan berbasis e-government di Kantor Samsat Kota Gorontalo sudah berjalan secara maksimal. fisik dari pelayanan e-samsat, pihak Samsat Kota Gorontalo sudah menyediakan bentuk fisik yang berupa sarana dan prasaranan baik berupa alat pembantu elektronik atau alat tulis menulis dan juga alat tulis kantor yang disediakan dalam penunjang pelayanan e-samsat. atau empathy yang diberikan sangat mempengaruhi pelayanan e-government dalam hal ini adalah e-samsat. Hal ini tentunya sangat mendukung pelayanan e-government dapat terlaksana dengan baik karena pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan merupakan faktor penunjang utama dalam merespon permasalahan yang ada di lapangan. Akan tetapi sumber daya manusia atau pengguna layanan e-samsat masih banyak yang kurang memahami bagaimana pelayanan berbasis elektronik, masyarakat masih beranggapan bahwa pembayaran pajak walaupun sudah dilaksanakan secara online tetapi masih harus ke kantor Samsat Kota Gorontalo untuk menyelesaikan pembayaran.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan berbasis E-government*

## ABSTRACT

*The purpose of conducting this research is to find out 1. Service Quality based on e-government at the Gorontalo City Samsat Office. Viewed from the aspect: Tangibles, Reliability, Empathy, Responsiveness, and Assurance. 2. The determinants of the quality of e-government services at the Gorontalo City Samsat Office. Viewed from the aspects of Telecommunication Infrastructure, Readiness of Human Resources, and Legal Instruments. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Research informants totaled 7 (seven) people. Data collection is done through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques were carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this study are 1. Service quality based on e-government at the Gorontalo City Samsat Office has been running optimally. From the physical form of the e-samsat service, the Gorontalo City Samsat has provided a physical form in the form of facilities and infrastructure in the form of electronic support tools or stationery and also office stationery provided to support e-samsat services. or the empathy given greatly influences e-government services, in this case, e-Samsat. This of course greatly supports e-government services being carried out properly because employees in charge of providing services are the main supporting factor in responding to existing problems in the field. However, there are still many human resources or e-samsat service users who do not understand how electronic-based services are, people still think that paying taxes even though they have been carried out online but still have to go to the Gorontalo City Samsat office to complete payments.*

*Keywords: Service Quality based on E-governmen*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintahan Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kotamadya/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Tidak dipungkiri kemajuan teknologi mempercepat segalanya, termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik (dalam UU RI No 25 tahun 2009) merupakan 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. Pelayanan publik di Indonesia dikatakan masih jauh dari kata memuaskan dan cepat hanya untuk pihak-pihak tertentu. Keberadaan teknologi diharapkan menjadi jawaban untuk menyamaratakan kecepatan pelayanan. Teknologi internet yang kini sudah mendarah daging harus dimanfaatkan secara optimal oleh pemerintah dengan mengadopsi teknologi sebagai infrastruktur dalam pelayanan publik

E-Government merupakan suatu istilah yang masih baru bagi kebanyakan masyarakat di negara berkembang. Seringkali juga istilah itu disalahartikan. Pemerintah di Negara lain, baik negara maju maupun negara sedang berkembang, telah sejak lama menggunakan sistem komputer untuk membantu dan mendukung pekerjaan administrasi dan pengolahan data yang semuanya bermuara pada pelayanan publik (public service). Perbedaan yang mencolok antara konsep e-Government yang dikenal sekarang dengan penerapannya pada masa lalu terletak pada cakupan penggunaan sistem komputer/informasi dalam melayani baik masyarakat maupun stakeholders lainnya (karyawan/pegawai,

departemen/lembaga pemerintah lainnya, organisasi swasta, dan sebagainya).

E-Government bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana. Selain itu e-Government juga bertujuan untuk mendukung good governance. Inisiatif e-Government di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Lebih lanjut lagi e-Government wajib diperkenalkan untuk tujuan yang berbeda di kantor-kantor pemerintahan. Administrasi publik adalah salah satu area dimana internet dapat digunakan untuk menyediakan akses bagi semua masyarakat yang berupa pelayanan yang mendasar dan mensimplifikasi hubungan antar masyarakat dengan pemerintah.

Kondisi pelayanan publik di Indonesia belum bisa dikatakan baik karena masih diwarnai oleh prosedur yang berbelit-belit, akses yang sulit, biaya yang tidak transparan, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan banyaknya praktek pungutan liar serta suap yang tidak jelas. Masyarakat sudah seharusnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan

Seiring perkembangan zaman, fungsi Samsat juga ikut berkembang. Diiringi dengan sistem

pelayanan yang kian mudah yakni penggunaan sistem online dapat mempercepat proses pelayanan kepentingan surat. Dengan adanya sistem online anda tak perlu mengantre di kantor dan membawa banyak berkas. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Kota Gorontalo ini bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan Samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya

## **METODE**

Penelitian ini adalah metode Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:8-9), metode penelitian kualitatif sering disebut penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah. Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Artinya dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang sebenar-benarnya dalam proses Kualitas Pelayanan Berbasis E-Government Pada Kantor Samsat Kota Gorontalo.

Tipe penelitian yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah tipe deskriptif.

Suatu penelitian deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lainnya sesuai dengan yang terjadi pada saat penelitian dilakukan. Jadi, penelitian deskriptif ini dapat memberi gambaran secara jelas tentang masalah-masalah atau keadaan tertentu secara apa adanya.

Peneliti mengamati secara teliti terhadap objek penelitian. Untuk memperoleh data penelitian ini peneliti turun langsung ke lapangan, kehadiran peneliti dalam penelitian ini berperan sebagai instrument kunci yang berperan sebagai pengamat sekaligus partisipan, dimana peneliti turun dilapangan dan melibatkan diri secara langsung dalam kehidupan objek penelitian.

Data primer merupakan data-data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Memperoleh informasi dari Kepala bidang pelayanan Samsat kota Gorontalo dan Pegawai Samsat kota Gorontalo. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan peneliti dari semua sumber yang sudah ada, seperti data yang berasal dari penelitian yang telah dilakukan oleh lembaga atau instansi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Artinya, orang yang ditunjuk sebagai sampel dianggap sebagai orang yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2014:54).

Wawancara dapat berkembang sesuai dengan jawaban para informan dan kebutuhan peneliti, tetapi masih dalam batas yang berkaitan dengan tujuan penelitian sehingga tidak sampai keluar dari tujuan penelitian. Informan penelitian ini adalah kepala bagian di kantor Samsat Kota Gorontalo dan pegawai yang bekerja di kantor Samsat Kota Gorontalo.

Analisis Data Menurut Norman adalah kegiatan analisis data kualitatif mencakup pengujian, mengerutkan, mengkategorikan, mengevaluasi, membandingkan, mensintesis dan mengkontemplasikan data yang dikode seperti halnya interview data mentah dan data yang direkam. analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui analisis kualitatif dengan tahapan pengelolaan data yaitu penafsiran data, reduksi data, penyusunan data, pemeriksaan keabsahan data, Menarik kesimpulan.

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan melalui beberapa kegiatan, yaitu perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, kecukupan referensi dan kajian kasus. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah triangulasi sumber, yaitu melakukan pendalaman fokus dan indikator fokus melalui wawancara dengan aparaturnya yang terlibat langsung dengan pelayanan, wawancara dengan masyarakat penerima layanan pada unit yang dikaji, dan wawancara langsung di kantor Samsat Kota Gorontalo.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Kualitas pelayanan berbasis e-government di kantor Samsat kota Gorontalo**

#### ***Tangible***

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, Pernyataan berdasarkan keterangan di atas, dapat dikatakan bahwa bentuk fisik dari pelayanan e-samsat, pihak Samsat Kota Gorontalo sudah menyediakan bentuk fisik yang berupa sarana dan prasaranan baik berupa alat pembantu elektronik atau alat tulis menulis dan juga alat tulis kantor yang disediakan dalam penunjang pelayanan e-samsat.

#### ***Reliability***

Berdasarkan hasil wawancara yang di dapatkan, Pegawai bagian Pelayanan E-Samsat Kota Gorontalo yang pada pelaksanaannya berhadapan langsung dengan masyarakat dan sebagai pengarah dalam system pelayanan e-samsat dituntut untuk mempunyai kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat seperti ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. Sehingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan oleh masyarakat pengguna e-samsat.

#### ***Empathy***

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, Perhatian atau empathy yang diberikan sangat mempengaruhi pelayanan e-government dalam hal ini adalah e-samsat. memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

merupakan tugas dan tanggung jawab yang sangat besar demi tercapainya tujuan pelayanan berbasis elektronik.

#### ***Responsivines***

Berdasarkan hasil wawancara dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan e-government di Samsat Kota Gorontalo sudah sangat baik karena responsivitas yang diberikan kepada masyarakat di anggap cukup jelas dan baik. Hal ini tentunya sangat mendukung pelayanan e-government dapat terlaksana dengan baik karena pegawai yang bertugas dalam pemberian pelayanan merupakan faktor penunjang utama dalam merespon permasalahan yang ada di lapangan.

#### ***Assurance***

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan, bahwa pelaksanaan pelayanan e-government dengan beberapa indikator pelayanan di Samsat Kota Gorontalo sudah terlaksana dengan cukup baik, tetapi masih perlu adanya pengembangan agar dapat mencapai tujuan pelayanan e-govermment yang cepat dan fleksibel.

### **Faktor Determinan Kualitas Pelayanan berbasis e-government di kantor Samsat kota Gorontalo**

#### **Infrastruktur Telekomunikasi**

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan sarana prasarana telekomunikasi telah dilaksanakan dengan baik . dengan adanya sarana prasaran yang baik maka dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan berbasis elektronik di Samsat Kota Gorontalo.

## **Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan hasil wawancara, Sumber daya manusia atau pengguna layanan e-samsat masih banyak yang kurang memahami bagaimana pelayanan berbasis elektronik, masyarakat masih beranggapan bahwa pembayaran pajak walaupun sudah dilaksanakan secara online tetapi masih harus ke kantor Samsat Kota Gorontalo untuk menyelesaikan pembayaran.

## **Perangkat Hukum**

Berdasarkan hasil wawancara yang didapati menggambarkan bahwa hasil penelitian perangkat hukum dalam faktor determinan kualitas pelayanan berbasis e-government telah terlaksana dengan baik dan telah memiliki perangkat hukum yang jelas.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan berbasis e-government di kantor Samsat kota Gorontalo sudah berjalan dengan maksimal hal ini dilihat dari: (a) Tangible, pihak Samsat Kota Gorontalo sudah menyediakan bentuk fisik yang berupa sarana dan prasaran penunjang pelayanan e-samsat. (b) Reliability, system pelayanan e-samsat dituntut untuk mempunyai kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat seperti ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi. (c) Empaty, samsat memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

merupakan tugas dan tanggung jawab yang sangat besar demi tercapainya tujuan pelayanan berbasis elektronik (d) Responsiviness, Kualitas pelayanan e-government di Samsat Kota Gorontalo sudah sangat baik karena responsivitas yang diberikan kepada masyarakat di anggap cukup jelas dan baik. Hal ini tentunya sangat mendukung kualitas pelayanan e-government dapat terlaksana dengan baik. (e) Assurance, samsat sudah memberikan jaminan dan kepastian pelayanan yang sangat diharapkan oleh masyarakat dalam kualitas pelayanan yang berbasis elektronik.

2. Faktor Determinan Kualitas Pelayanan berbasis e-government di kantor Samsat kota Gorontalo di lihat dari 3 bagian yaitu: (a) Infrastruktur Telekomunikasi, Prasarana telekomunikasi telah dilaksanakan dengan baik. dengan adanya sarana prasaran yang baik maka dapat menunjang keberhasilan kualitas pelayanan berbasis elektronik di Samsat Kota Gorontalo. (b) Sumber Daya Manusia, Sumber daya manusia atau pengguna layanan e-samsat masih banyak yang kurang memahami bagaimana pelayanan berbasis elektronik, masyarakat masih beranggapan bahwa pembayaran pajak walaupun sudah dilaksanakan secara online tetapi masih harus ke kantor Samsat Kota Gorontalo untuk menyelesaikan pembayaran. (c) Perangkat hukum, Perangkat hukum dalam faktor determinan kualitas pelayanan berbasis e-government telah terlaksana dengan baik dan telah memiliki perangkat hukum yang jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprianty, Rachma, Diah. 2016. *Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda*. Ejournal Ilmu Pemerintahan. Vol 4 No.4
- Arni Purwanti dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Assauri*. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*, jilid1. PT Gramedia. Jakarta.
- Aulia, Diva, Putri. 2019. *Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya Dalam Mendukung E-Government Dengan Menggunakan Expectation Confirmation Theory (ECT) Dan Information Systems Success Model*.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi Yogyakarta.
- Hernikawati, Dewi, Sensuse, I, Dana. 2016. *Uji Validitas Indikator-Indikator Pemeringkatan E-Government Indonesia (Pegi) Tingkat Provinsi Dengan Analisis Faktor Validity Test Of Provincial Level Of Pegi Indicators Using Factor Analysis*. Jurnal Penelitian Pos Dan Informatika, Vol.6 No. 1
- Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001, Tanggal. 24 April 2001 Tentang Tentang Pengembangan Dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia.
- Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999.
- Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum .
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung*. Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM Bandung, 11 November 2019, 62 – 75.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Edisi Revisi. Penerbit Bumi Aksara. Jakarta.
- Maulana, Syarif, Ade. 2016. *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. TOI*. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2
- Nasution, Darma, Aditia, Dito, Dkk. 2020. *Identifikasi Strategi Keberhasilan Layanan E-Government Di Kota Medan.:* Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Kependidikan, Vol. 11, No. 2
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Peraturan Daerah Provinsi Gorontalo Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi
- Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 32 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan E-Government
- Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung, Alfabeta
- Revida, Erika, Dkk. 2020. *Teori Administrasi Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Setyadirhaja, Rendra. 2017. *E-Procurement (Dinamika Pengadaan Barang/Jasa Elektronik)*. Yogyakarta Deepublish
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Penerbit Andi. Yogyakarta.



Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25  
Tahun 2000 tentang Program Pembangunan  
Nasional (PROPENAS)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik

Zeithaml, V. *et al.* 1990. *Delivering Quality*. 5th  
Edition, Free Press A Division of  
Macmillan Inc.

Zeithaml, Valarie A, Bitner, Mary Jo 1996.  
*Services Mar*

