

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas *E-Government* dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Ujian Sidang Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kepada pihak-pihak yang membaca ini saya mohon kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun. Dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Rina Indiasuti, SE., M.SIE. selaku Rektor Universitas Padjadjaran
2. Bapak Dr. R. Widya Setiabudi Sumadinata, S.IP., S.Si., M.T., M.Si. (Han) selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
3. Prof. Ida Widianingsih, S.IP., M.A., Ph.D. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

4. Ibu Dr. Nina Karlina, S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
5. Prof. Dr. H. Didin Muhafidin, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali selama perkuliahan. Terimakasih telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan bimbingan petunjuk, dorongan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf apabila selama bimbingan ada sikap dan perkataan peneliti yang kurang berkenan. Semoga kebaikan Bapak digantikan oleh kesehatan dan kebahagiaan oleh Tuhan Yang Maha Esa.
6. Bapak Dr. Slamet Usman Ismanto, M.Si., selaku Dosen Penguji Skripsi I.
7. Ibu Dr. Dra. Rita Myrna, M.S. selaku Dosen Penguji Skripsi II.
8. Bapak Dr. Ramadhan Pancasilawan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Penguji Skripsi III.
9. Seluruh pihak Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta yang telah bersedia memberikan informasi dan data pendukung serta waktu luang kepada peneliti dalam melakukan penelitian untuk penulisan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh dosen dan staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran yang selama ini telah memberikan tenaga serta ilmu pengetahuannya.

12. Orang tua dan adik-adik peneliti, yang selalu memberi peneliti dukungan, baik moril maupun materil, serta nasihat-nasihat yang sangat penulis butuhkan.

13. Kedua sahabat peneliti Rizqina Herita Putri dan Cut Dara Anzira yang telah menemani peneliti sejak awal perkuliahan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.

14. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini. Teman-teman Administrasi Publik 2019 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi kami dan umumnya bagi pembaca. Semoga Allah SWT memberikan Rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti.

Jatinangor, 26 Juni 2022



Fitria Ainun Nurhidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Praktis	10
1.4.2 Kegunaan Akademis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Konsep <i>Electronic Government (e-Government)</i>	11
2.1.2 <i>E-Government</i> dalam Konteks Administrasi Publik.....	13
2.1.3 Tujuan dan Manfaat <i>e-Government</i>	14
2.1.4 Konsep Efektivitas	17
2.1.5 Konsep Efektivitas <i>E-Government</i>	18
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Pendekatan Penelitian.....	27

3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Operasional Variabel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	29
3.6 Penentuan Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Responden Penelitian	30
3.7 Pengolahan dan Analisis Data	31
3.7.1 Tahapan Proses Pengolahan Data	31
3.7.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	32
3.7.3 Teknik Analisis Data	34
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian	35
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.8.2 Jadwal Penelitian	35
BAB IV PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Hasil Uji Validitas	36
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.1.3 Karakteristik Responden.....	38
4.1.4 Hasil Jawaban Responden	40
4.2 Analisis Deskriptif Efektivitas <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta	57
4.2.1 Dimensi <i>Citizen expectation</i>	57
4.2.2 Dimensi <i>Facilitating Conditions</i>	65
4.2.3 Dimensi <i>Intention to Use E-Government Service</i>	76
4.2.4 Dimensi <i>Use of E-Government Service</i>	79
4.2.5 Dimensi <i>Citizen Satisfaction</i>	82
4.3 Efektivitas <i>E-Government</i> dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di Samsat Wilayah Bandung III Soekarno Hatta. 85	
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91

LAMPIRAN..... 94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan dan Penerimaan PKB Melalui E-Samsat.....	5
Tabel 1.2 Wajib Pajak yang melakukan pembayaran PKB melalui E-Samsat Tahun 2019-2021	7
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	29
Tabel 3.3 Persentase Nilai	34
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3 Indikator <i>Performance</i>	58
Tabel 4.4 Indikator <i>Service</i>	59
Tabel 4.5 Indikator <i>Interoperability</i>	60
Tabel 4.6 Indikator <i>Trust</i>	61
Tabel 4.7 Indikator <i>Ease of Use</i>	62
Tabel 4.8 Indikator <i>Perceived Benefit</i>	63
Tabel 4.9 Indikator <i>Internet Skills</i>	64
Tabel 4.10 Akumulasi Indikator Dimensi <i>Citizen Expectation</i>	65
Tabel 4.11 Indikator <i>Internet Penetration</i>	66
Tabel 4. 12 Indikator <i>Accessibility</i>	67
Tabel 4.13 Indikator <i>Multichannel</i>	68
Tabel 4.14 Indikator <i>Coordination</i>	69
Tabel 4.15 Indikator <i>Commitments From Top Management</i>	70
Tabel 4.16 Indikator <i>Awereness</i>	71
Tabel 4.17 Indikator <i>Funding</i>	72
Tabel 4.18 Indikator <i>Government Process Change Towards a Citizen Centric Mode</i>	73
Tabel 4.19 Indikator <i>Legal Issues</i>	74
Tabel 4.20 Akumulasi Indikator Dimensi <i>Facilitating Conditions</i>	75
Tabel 4.21 Efektivitas pada Indikator <i>Interest</i>	77
Tabel 4.22 Efektivitas pada Indikator <i>Interest to Reuse</i>	78

Tabel 4.23 Efektivitas pada Dimensi <i>Intention to Use e-Government Service</i>	78
Tabel 4.24 Efektivitas pada Indikator <i>Interface</i>	80
Tabel 4.25 Efektivitas pada Indikator <i>Easy to Learn</i>	80
Tabel 4.26 Efektivitas pada Dimensi <i>Use of e-Government Service</i>	81
Tabel 4.27 Efektivitas pada Indikator <i>Service Quality</i>	83
Tabel 4.28 Efektivitas pada Indikator <i>Ability to Help</i>	84
Tabel 4.29 Efektivitas pada Dimensi <i>Citizen Satisfaction</i>	85
Tabel 4.30 Akumulasi Keseluruhan Dimensi Efektivitas <i>E-Government</i>	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat .4	
Gambar 2.1 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone & McLean.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.3 Kriteria Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	40
Gambar 4.5 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Performance</i>	41
Gambar 4.6 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Service</i>	42
Gambar 4.7 Jawaban Responden terhadap Indikator	42
Gambar 4.8 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Trust</i>	43
Gambar 4.9 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Ease of Use</i>	44
Gambar 4.10 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Perceived Benefit</i>	44
Gambar 4.11 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Internet Skills</i>	45
Gambar 4.12 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Internet Penetration</i> ...	46
Gambar 4.13 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Accessibility</i>	47
Gambar 4.14 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Multichannel</i>	47
Gambar 4.15 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Coordination</i>	48
Gambar 4.16 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Commitments from Top Management</i>	49
Gambar 4.17 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Awareness</i>	49
Gambar 4.18 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Funding</i>	50
Gambar 4.19 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Government Process Change Towards a Citizen Centric Mode</i>	51
Gambar 4.20 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Legal Issues</i>	51
Gambar 4.21 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Interest</i>	52
Gambar 4.22 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Interest to</i>	53
Gambar 4.23 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Interface</i>	54
Gambar 4.24 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Easy to Learn</i>	54
Gambar 4.25 Jawaban Responden terhadap Indikator <i>Service Quality</i>	55

Gambar 4.26 Jawaban Responden terhadap Indikator *Ability to Help* 56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	104
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	108