

INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI PROGRAM E-SAMSAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA

Nikken Retnoayu Setyawan¹, Rita Kalalinggi², Rosa Anggraeiny³

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik melalui Program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) yang terdiri dari relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability serta mendeskripsikan hambatan dan faktor pendukung yang terjadi dalam pelaksanaan layanan E-Samsat. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dapat dikatakan sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat, berdasarkan keuntungan relatif e-Samsat dibanding inovasi sebelumnya dapat dilihat dari segi waktu yang fleksibel dan dapat dilakukan di ATM mana saja, untuk kesesuaiannya e-Samsat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, untuk kerumitannya e-Samsat menawarkan sesuatu yang baru yang lebih cepat sehingga kerumitan ini pada umumnya tidak terlalu dipermasalahakan, e-Samsat tidak melalui uji coba, e-Samsat dikenalkan melalui sosialisas dan e-Samsat ini dapat diamati dari segi keuntungan organisasi. Sedangkan untuk hambatan yang terjadi dalam e-Samsat terdapat dua faktor, pertama internal yaitu gangguan layanan operator dan eksternal yaitu keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Untuk faktor pendukung e-Samsat merupakan program nasional berdasarkan Peppres No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci : inovasi, pelayanan, e-Samsat.

¹ Mahasiswa Program S1 Pemerintahan Integratif, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nikenreretno@gmail.com

² Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar mengatur secara tegas tentang pelayanan publik sebagai wujud hak sosial dasar (*the rights to receive*) diatur dalam ketentuan Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dalam kaitan tersebut, reformasi birokrasi pemerintahan muncul pertama kali karena adanya keinginan pemerintah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 : “Pelayanan publik adalah 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 diselenggarakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik”.

Inpres No 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, seiring pesatnya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi merupakan sebuah proses bagi pemerintah kabupaten/kota untuk meningkatkan pelayanan. Perubahan zaman yang semakin cepat tidak hanya merubah gaya hidup masyarakat tetapi mendorong perubahan sistem pemerintahan di seluruh dunia. Pemerintahan di era globalisasi ini telah mendapat desakan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Pemerintah harus peka dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat. *e- government system* pada hakikatnya merupakan proses pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu jalannya sistem pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien (Sosiawan,2008). Tujuan besar penerapan *e-government system* adalah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, dimana layanan pemerintahan bersifat transparan, akuntabel, dan bebas korupsi. Samsat adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung (*one roof system*) karena menjadi tonggak penting dalam pembangunan daerah. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan. Samsat harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor, Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Samsat harus memberi pelayanan yang optimal karena wajib pajak memiliki hak untuk dihormati dan pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk mendongkrak pembangunan di Kalimantan Timur terutama di Kota Samarinda, maka untuk menggali itu semua Samsat yang berada di Kota Samarinda harus memberikan pelayanan prima dan memberikan jawaban dalam setiap keluhan masyarakat yang harus mengantri berjam-jam sehingga menyita waktu cukup lama padahal masyarakat itu sendiri memiliki berbagai kepentingan yang harus dikerjakan. Masyarakat yang mengantri tidak hanya dari kalangan ibu

rumah tangga namun banyak juga dari pekerja baik swasta maupun negeri yang harus bekerja seharian penuh, keadaan ini semakin menyulitkan masyarakat terutama masyarakat yang membawa anak kecil akan kerepotan mengurus keperluan si anak sedangkan tidak semua kantor cabang Samsat memiliki fasilitas memadai untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat yang ingin membayar pajak seperti tempat bermain anak dan ruang laktasi. Di saat seperti inilah calo membuka kesempatan bagi masyarakat yang memerlukan jasa nya dengan menawarkan pelayanan cepat namun membebani masyarakat karena harus membayar lebih.

Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur bekerja sama dengan Bapenda Provinsi Kalimantan Timur, Polda Provinsi Kalimantan Timur, BNI, dan PT. Jasa Raharja, membuat sebuah terobosan baru yang inovatif dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan meluncurkan program *e-SAMSAT*, kemudian program ini akan disalurkan ketiap-tiap daerah kab/kota di Provinsi Kalimantan Timur. Inovasi *e-SAMSAT* membuat masyarakat tidak perlu mengantri berjam-jam hanya untuk sekali transaksi, masyarakat tidak perlu membawa uang tunai sehingga lebih terjaga kemananannya dan masyarakat juga tidak perlu lagi menggunakan calo yang memanfaatkan antrian panjang karena mesin ATM tersedia dimana-mana, 7 hari dalam seminggu dan bekerja 24 jam full pengecualian jika terjadi kerusakan sistem, sehingga masyarakat tidak lagi terikat oleh waktu dan hanya memakan waktu sekitar 10-15 menit yang sebelumnya pelayanan di kantor dilakukan 2-8 jam per hari. Namun terjadi kontra persepsi yang dihadapi masyarakat Kota Samarinda di lapangan mengenai proses pembayaran melalui *e-SAMSAT*, adanya kode-kode khusus yang dimasukkan dalam proses pembayaran membingungkan sebagian masyarakat. Kurangnya sosialisasi dan tidak tersedianya brosur petunjuk pembayaran *e-SAMSAT* di ATM membuat masyarakat tidak memahami secara jelas cara pembayaran *e-SAMSAT* terutama kepada masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan terhadap informasi dan komunikasi.

Kerangka Dasar Teori

Inovasi

Diambil dari kata "*innovation*" (bahasa Inggris) sering diterjemahkan segala hal yang baru atau pembaruan (S. Wojowasito, 1972; Santoso S. Hamijoyo, 1996), tetapi ada yang menjadikan kata *innovation* menjadi kata Indonesia yaitu "inovasi" yang diartikan untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan).

Menurut Udin Saefudin Sa'ud (2008) inovasi ialah suatu ide, barang, kejadian, metode yang dirasakan atau diamati sebagai suatu hal yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang (masyarakat), baik itu berupa hasil *invention* maupun *diskoveri*.

Menurut Kasali (2012) Pakar Inovasi Indonesia dalam bukunya *Cracking Value* memberikan pemahaman bahwa nilai sektor bisnis memang saatnya

diadopsi oleh sektor pemerintah “*corporate values*” belakangan bukan hanya mewabah dalam institusi korporasi, melainkan juga dalam dunia pemerintah.

Dari pernyataan dan teori diatas dapat penulis simpulkan bahwa inovasi merupakan suatu hasil penemuan yang diciptakan seseorang dengan melibatkan beberapa unsur yang saling mendukung keberhasilan guna mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah tertentu, baik dalam sektor bisnis maupun pemerintahan.

Electronic Government

Menurut Cahyana Ahmad Jayadi dalam *keynote speech* acara Workshop Standarisasi Menuju Interoperabilitas *electronic government* tahun 2006, menerangkan bahwa: “*Electronic Government* merupakan kegiatan yang terkait dengan upaya seluruh lembaga pemerintah dalam bekerja bersama-sama memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat menyediakan jasa layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia usaha”.

Clay G (Indrajit, 2004:4-5) mengatakan “*Electronic Government is the use information and communication technology (ICT) to promote more efficient and cost-effective government, facilitate more convenient government services, allow greater public access to information, and make government more accountable to citizens.* Dari pernyataan diatas menjelaskan Pemerintah elektronik adalah penggunaan informasi dan teknologi komunikasi (ITK) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi pelayanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar untuk informasi, dan membuat pemerintah lebih akuntabel kepada warga

Pelayanan Publik

Kurniawan (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah 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

Metode Penelitian

Berdasarkan sifat data penelitian yang penulis teliti dalam penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Publik melalui Program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda maka pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Dalam pemilihan narasumber dilaksanakan dengan dua

macam teknik yaitu penentuan *key informant* menggunakan teknik *Purposive sampling* dan penentuan *informant* menggunakan teknik *accidental*. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis dari bulan Juli 2018-selesai.

Dalam penulisan ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa teknik penelitian lapangan (*field work research*), penelitian lapangan meliputi: observasi, wawancara, dokumentasi. *Key informan*: Kepala Seksi Pendataan dan penetapan UPTB Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan *Informant*: Pegawai Kantor UPTB Pendapatan Daerah Kaltim Wilayah Samarinda dan Wajib pajak yang menggunakan pembayaran melalui Program e-Samsat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

***Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Relative Advantage (keuntungan relatif) adalah tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang ada sebelumnya atau dari hal-hal yang biasa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan. Pelayanan atau Program E-Samsat merupakan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan secara online bagi masyarakat pajak kendaraan bermotor tahunan secara online bagi masyarakat Kaltim, maka PT. BPD Kaltimara memperluas channel pembayaran melalui Teller, ATM, dan SMS Banking.

Dalam penerapan e-Samsat memiliki keunggulan lebih dibanding dengan inovasi sebelumnya yaitu sistem manual / *payment point*, e-Samsat Lebih terjamin keamanannya, masyarakat tidak perlu membawa uang tunai, transaksi non tunai dilakukan di ATM dan SMS Banking, rawannya berbagai tindak kriminal seperti praktik calo atau pungli, perampokan, pencopetan dan begal, E-Samsat menjadi alternatif yang tepat bagi masyarakat. Tidak ada perbedaan secara signifikan yang ditawarkan samsat *payment point* dengan samsat pembantu pada umumnya perbedaannya hanya mempermudah wajib pajak yang merupakan nasabah Bankaltimara agar tidak membawa uang tunai. Namun waktu pelayanan yang sangat terbatas dan lokasi yang hanya berada di satu titik di Samarinda menjadikan e-Samsat lebih unggul dalam efisiensi waktu.

Berbeda dengan e-Samsat yang dapat dilakukan di ATM Bankaltimara dan BNI dimana saja dalam Provinsi Kalimantan Timur dan waktu transaksi juga tidak terbatas selama tidak melewati batas tempo waktu pembayaran. Masyarakat tidak disulitkan lagi oleh batas waktu pembayaran dan masyarakat juga tidak perlu melakukan rangkaian prosedur kelengkapan berkas, KTP dan resi / bukti pembayaran melalui Teller, ATM dan SMS cukup menjadi bukti yang sah.

***Compatibility* atau kompatibilitas (keserasian)**

Compatibility atau kompatibilitas (keserasian) adalah tingkat keserasian dari suatu inovasi, apakah dianggap konsisten atau sesuai dengan nilai-nilai,

pengalaman dan kebutuhan yang ada. Indikator kesesuaian ini menjelaskan kecocokan inovasi yang baru dibuat oleh instansi terkait apakah masih sesuai dengan standar pelayanan yang sudah melekat dalam instansi tersebut dan apakah sudah sesuai dengan harapan, kebutuhan dan keinginan masyarakat. E-Samsat tidak perlu melakukan pendaftaran dan penetapan lagi karena sesuai dengan alur yang diterapkan yaitu Registrasi melalui SMS, sehingga prosedur tetap sama namun lebih inovatif. perlu disadari kantor pelayanan masyarakat identik dengan birokrasi rumit yang panjang dan berbelit-belit terutama Kantor Samsat setiap hari selalu ramai masyarakat yang ingin membayar pajak sehingga Kantor Samsat membuat terobosan baru yang sesuai dengan harapan, kebutuhan masyarakat dan tetap berpedoman pada standar pelayanan namun lebih efektif dan efisien. Inovasi ini dibuat selaras dengan kemampuan sumberdaya yang dimiliki walaupun terkesan relatif namun pada hakikatnya e-Samsat ini dimodifikasi untuk memudahkan bukan menyulitkan karena digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan agar dilaksanakan dengan baik dan konsisten dan alurnya pun masih sesuai dengan standar pelayanan namun ada pemangkasan birokrasi sehingga lebih cepat agar sesuai dengan tujuan pembuatan inovasi ini.

Complexity atau Kompleksitas (Kerumitan)

Complexity atau Kompleksitas (Kerumitan) adalah tingkat kerumitan dari suatu inovasi untuk diadopsi, seberapa sulit memahami dan menggunakan inovasi. Semakin mudah suatu inovasi dimengerti dan dipahami oleh adopter, maka semakin cepat inovasi diadopsi.

E-Samsat dimodifikasi untuk memberikan kemudahan dalam penggunaannya dibanding dengan inovasi sebelumnya, e-Samsat memanfaatkan *smartphone* atau *gadget* dan ATM yang umum dimiliki masyarakat sehingga masyarakat tentunya tidak asing lagi dan dalam tata cara penggunaannya secara jelas sudah di sediakan dalam bentuk brosur dan buku pedoman oleh Bankaltimtara yang ditempatkan di setiap Kantor Samsat pembantu di Samarinda. Adapun aplikasinya dapat di unduh di *AppStore Android* dan pembayarannya menggunakan *SMS Banking / Internet Banking*. Apabila masyarakat telah menyelesaikan pembayaran melalui ATM dapat langsung ke kantor samsat terdekat untuk langsung pencetakan STNK.

Masyarakat yang tidak menggunakan e-Samsat menganggap alur di e-Samsat agak sulit dipahami terutama dibagian ATM karena untuk mendapatkan kode bayar, wajib pajak harus mengonversi secara manual atau melalui sms layanan sedangkan untuk sms layanan operator sering kali lambat membalas dan apabila gangguan sistem maka tidak ada pesan balasan. adapun masyarakat yang masih asing dengan penggunaan ATM biasanya dirasakan oleh masyarakat yang tidak menyimpan uang di bank dan masyarakat yang tidak pernah mengoperasikan ATM sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan pembayaran secara manual yang langsung ditangani oleh pegawai.

Sasaran utama e-Samsat diciptakan guna membantu masyarakat yang berada diluar kota untuk melakukan pembayaran dan menghemat waktu karena bisa dilakukan dimana saja, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Sehingga inovasi ini terus dilakukan evaluasi dan akan di *upgrade* secara berkala.

Triability atau triabilitas (dapat diuji coba)

Triability atau triabilitas (dapat diuji coba) Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

E-Samsat belum pernah melalui uji publik sehingga sebagian masyarakat Kota Samarinda tidak tau tentang penggunaan e-Samsat, sebagian dari mereka masih menerapkan pembayaran sistem manual walaupun sudah pernah dilakukan sosialisasi. Waktu sosialisasi yang singkat dan lokasi sosialisasi yang tidak menyeluruh membuat masyarakat tidak begitu mengenal e-Samsat meskipun di berbagai tempat telah disediakan informasi mengenai e-Samsat dan Informasi tersebut juga dapat dilihat secara jelas melalui website Dispenda.

Adapun masyarakat yang mendapatkan sosialisasi dan mengetahui tentang e-Samsat namun tidak menggunakan rekening Bankaltimtara dan BNI sehingga tidak dapat di mempraktikan penggunaan e-Samsat akibatnya membatasi ruang gerak e-Samsat untuk diaplikasikan keseluruh masyarakat.

Observability (Dapat Diobservasi)

Observability yang mempunyai arti kemudahan diamati atau dapat diamati adalah indikator kelima dalam teori atribut inovasi. *Observability* adalah proses pengamatan yang dilakukan untuk menggambarkan bagaimana inovasi yang baru diciptakan bisa menghasilkan dampak yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan instansi selaku pencipta inovasi.

E-Samsat telah memberikan hasil yang baik dibuktikan dengan laporan realisasi penerima PKB. E-Samsat merupakan inovasi yang dapat diamati dari segi prosesnya walaupun tidak semua lapisan masyarakat memahami secara benar, e-Samsat memang diperuntukkan bagi masyarakat yang terbiasa mengoperasikan ATM. e-Samsat belum memberikan hasil yang memuaskan, tetapi e-Samsat telah memberikan dampak positif bagi Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, karena telah berhasil dalam meminimalisir calo, terutama membantu masyarakat yang memiliki kendaraan diluar kota untuk membayar tepat waktu tercapai. Keterbatasan e-Samsat dalam memberi pelayanan menjadi kendala utama dan kemampuan pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan ATM juga menjadi faktor penting, perlu disadari dalam penerapan e-Samsat ini sendiri bisa dikatakan sudah diterapkan dengan baik dan benar namun dalam

tanda kurung berfungsi bagi lapisan masyarakat tertentu seperti masyarakat menengah dan menengah ke atas.

Hambatan dalam Inovasi Pelayanan E-Samsat

Faktor penghambat ini terdiri dari dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda terdapat berbagai hambatan.

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal adalah ketika dimana ATM yang *trouble* atau bermasalah, gangguan pada operator selular, kurangnya sosialisasi atau iklan, adanya brosur tata cara pembayaran di ATM, terbatasnya layanan e-Samsat hanya diperuntukkan bagi pajak tahunan.

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah banyak dari masyarakat yang tidak memiliki rekening Bank BNI dan Bankaltimara karena untuk saat ini bank yang dapat digunakan untuk transaksi menggunakan e-Samsat hanya 2 bank tersebut. Keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menerima informasi berkaitan penggunaan e-Samsat karena e-Samsat berbasis online merupakan faktor penting kedua.

Faktor Pendukung Inovasi Program E-Samsat

Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda didukung oleh Faktor Hukum (Undang-undang).

Program Samsat Online Nasional dibuat atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, yang mengatur tentang kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat guna mengimplementasikan peraturan tersebut dibentuklah suatu Samsat online yang menjadi asal mula pembentukan e-Samsat dalam mendukung terciptanya birokrasi yang aman, cepat dan terpercaya.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dapat di katakan sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat.

1. *Relative advantages* (keuntungan relatif), dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan e-Samsat yaitu aspek keamanan, efektif dan efisiensi waktu dibanding dengan inovasi sebelumnya.

2. *Compatibility* (kesesuaian) hal ini ditunjukkan melalui terobosan baru (inovasi) yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam melakukan pembayaran yang cepat dan mudah dengan tetap berpedoman pada standar pelayanan namun lebih efektif dan efisien namun masyarakat masih berharap untuk membuka *channel* bank lainnya agar bisa dinikmati oleh masyarakat / nasabah bank lain.
3. *Complexity* atau kerumitan ditunjukkan bahwa pada inovasi e-Samsat mayoritas masyarakat menganggap mudah namun masih ada masyarakat yang menganggap sulit, perbedaan ini diakibatkan oleh beberapa masalah yaitu kemampuan daya serap masyarakat atau pemahaman terhadap suatu teknologi adapun gangguan jaringan operator yang menghambat proses transaksi.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba ditunjukkan bahwa *e-Samsat* tidak ada fase uji coba dan langsung diterapkan di masyarakat, *e-Samsat* dibantu dengan adanya sosialisasi selama 1 bulan yang dimana sosialisasi tersebut menjelaskan kepada para wajib pajak tentang apa itu *e-Samsat* dan bagaimana penggunaannya. Masyarakat juga aktif dalam memberikan masukan kepada operator Bapenda Kaltim untuk memasukkan informasi secara detail mengenai *e-Samsat* ke dalam website Dispenda Kaltim.
5. *Observability* atau kemudahan diamati ditunjukkan bahwa inovasi *e-Samsat* dalam melakukan pelayanan yang efektif dan efisien, *e-Samsat* dianggap sebagai inovasi yang memberikan dampak positif bagi Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda karena sesuai dengan keinginan untuk meminimalisir calo, menghapuskan pungli dan menciptakan pelayanan yang aman dan nyaman.
6. Faktor Penghambat ditimbulkan oleh dua faktor, yang pertama faktor internal yaitu masalah jaringan dan keterbatasan layanan, kemudian yang kedua faktor eksternal yaitu keterbatasan kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan ATM dan tidak berlaku bagi selain pengguna nasabah bank yang telah ditentukan (BNI dan Bankaltimara).
7. Faktor Pendukung *e-Samsat* diperoleh dari aspek hukum yaitu Pepres No. 5 Tahun 2015

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan maka penulis merekomendasikan kepada seluruh pihak yang terkait dalam inovasi pelayanan publik melalui program *e-Samsat*. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dan meningkatkan pemahaman tentang sistem online kepada masyarakat ada hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut :

1. Pembuatan Aplikasi khusus di Android maupu iOS tentang *e-Samsat* sehingga bisa dilakukan secara online baik pembayaran, info pajak, dan informasi samsat baik survei tentang pelayanan maupun kepuasan agar lebih cepat ditanggapi.

2. Meletakkan brosur-brosur di setiap ATM untuk memperluas jaringan informasi mengenai penggunaan e-Samsat.
3. Memperluas layanan perbankan yang bekerja sama dengan e-Samsat seperti Bank BRI, Bank Mandiri dan Bank BCA.

Daftar Pustaka

- Adnan Buyung Nasution dan A. Patra M. Zen. 2006. *Instrumen Internasional Pokok Hak Asasi Manusia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Anwar, Khoirul. 2003. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan di Era Otonomi Daerah (SIMDA)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta:
- Andi Indrajid, Richardus Eko. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital)*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Kinayati, Djojoseuroto & M.L.A Sumaryati. 2004. *Prinsip-prinsip Penelitian Bahasa dan Sastra*. Bandung: Yayasan Nuansa Cendekia.
- Kurniawan, Luthfi J. Mokhammad Najih. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media
- Reniaty. 2013. *Kreativitas dan Inovasi Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- Saud, Udin, Syaefudin. 2010. *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sosiawan, Edwi Arief. 2008. *Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia*. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Informatika 2008.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press

Sumber Dokumen :

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Sumber Internet :

- https://www.kompasiana.com/nurulpurnama07/e-government-system-dalam-pelayanan-publik_5512a8bf813311476cbc601f
(Diakses pada 10 Januari 2018)