

**PERBANDINGAN PENGEMBANGAN APLIKASI *E-SAMSAT* JAWA  
TIMUR (JATIM) DENGAN APLIKASI *E-DEMPO* DALAM  
PENERAPAN *E-GOVERNMENT***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Pemerintahan



**Disusun Oleh :**

**MUHAMMAD FATHUR RAHMAN  
2019610022**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA  
FAKULTAS INDO GLOBAL MANDIRI  
PALEMBANG  
2024**

Skripsi

**PERBANDINGAN PENGEMBANGAN APLIKASI E- SAMSAT JAWA  
TIMUR (JATIM) DENGAN APLIKASI E-DEMPO DALAM  
PENERAPAN E-GOVERNMENT**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Fathur Rahman**  
2019610022

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 16 Januari 2024 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**  
**Ketua Dewan Penguji**



Novia Kencana, S.IP.,MPA  
NIDN. 0209119101

**Anggota Dewan Penguji I**

a.n.



M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.IP  
NIDN. 0211039402

**Anggota Dewan Penguji II**




Dr. Isabella S.IP., M.Si  
NIDN. 0215057502

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan Dan Budaya**

FAKULTAS IPB

**UIGM**



Aji Windu Viatara, S.Sn., M.Sn  
NIDN. 0221017901

## HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : Perbandingan Pengembangan Aplikasi E-Samsat Jawa Timur (Jatim)  
Dengan Aplikasi E-Dempo Dalam Penerapan E-Government

Nama Mahasiswa : Muhammad Fathur Rahman

NPM : 2019610022

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persejuituan : 26 Januari 2024

**Disetujui Oleh,**  
**(Ketua Dewan Penguji)**  
Novia Kencana, S.IP.,M.P.A  
NIDN. 0209119101

**TANDA TANGAN**




---

**(Penguji I)**  
M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.I.P  
NIDN. 0211039402



---

**(Penguji II)**  
Dr. Isabella, S.IP.,M.Si  
NIDN. 0215057502



---

**Mengetahui,**

Ketua Program Studi Ilmu  
Pemerintahan



M. Qur'anul Kariem, S.IP.,M.I.P  
NIDN. 0211039402

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan  
Dan Budaya

FAKULTAS IPB  
**UIGM** 

Aji Windu Viatara, S.Sn., M.Sn  
NIDN. 0221017901

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Perbandingan Pengembangan Aplikasi E- Samsat Jawa  
Timur (Jatim) Dengan Aplikasi E-Dempo Dalam Penerapan  
*E-Government*

Nama Mahasiswa : Muhammad Fathur Rahman

NPM : 2019610022

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Tanggal Persetujuan : 11 Januari 2024

**Disetujui Oleh,**

**Pembimbing I**



Novia Kencana, S.IP., MPA

NIDN. 0209119101

**Pembimbing II**



M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.IP

NIDN. 0211039402

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**



M. Qur'anul Kariem, S.IP., M.IP

NIDN. 0211039402

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fathur Rahman

NPM : 2019610022

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim dosen pembimbing
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Strata-I, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi

Palembang, 11 Januari 2024



Muhammad Fathur Rahman

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji serta syukur tak henti-henti penulis haturkan kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa atas izinnya lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul Perbandingan Pengembangan Aplikasi E-Samsat Jawa Timur (Jatim) Dengan Aplikasi E-Dempo Dalam Penerapan *E-Government* Pada waktu yang telah ditentukan.

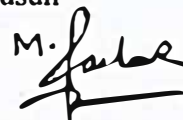
Tujuan daripada pembuatan proposal penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran kepala desa dalam pengembangan karang taruna di Desa Bumi Ayu itu sendiri.

Dengan kesempatan inilah, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua yang telah membantu dalam memberikan semangat dan masukan sehingga proposal ini dapat diselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis haturkan kepada:

1. Bapak Marzuki Alie, SE., MM sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Aji Windu Viatra, M.Sn sebagai Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan Dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri Palembang
3. Bapak M. Qur'anul Kariem, S.I.P., M.I.P sebagai Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri
4. Ibu Novia Kencana, S.IP, M.PA M.Si sebagai Dosen Pembimbing Pertama selama pembuatan skripsi yang selalu memberikan saran yang membangun semangat dan pikiran penulis selama ini
5. Pak M. Qur'anul Kariem, S.I.P., M.I.P sebagai Dosen Pembimbing Kedua saya yang memberikan masukan dan arahan bagi saya selama pembuatan skripsi ini
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan atas semua ilmu yang telah dicurahkan kepada penulis dan para mahasiswanya yang sangat berharga
7. Kedua Orangtua tercinta yang selalu memberikan kehangatan dan kenyamanan ditiap kata serta doanya selama penulis menjalani pendidikan di bangku perkuliahan.

Walaupun telah penulis usahakan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis sangat sadar betul akan adanya kekurangan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membuat penelitian ini lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih kepada pembaca dengan harapan semoga penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang memiliki kepentingannya.

Palembang, 11 Januari 2024  
Penyusun



Muhammad Fathur Rahman  
2019610022

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1 Literatur Review .....	14
2.2 Posisi Penelitian .....	16
2.3 Definisi Perbandingan .....	17
2.4 Konsep <i>E-Government</i> .....	20
2.4.1 Definisi <i>E-Government</i> .....	20
2.4.2 Tujuan <i>E-Government</i> .....	22
2.4.3 Manfaat <i>E-Government</i> .....	23
2.4.4 Model- Model <i>E-Government</i> .....	24
2.5 Konsep E-Samsat Jawa Timur .....	29
2.6 Konsep E-Dempo Sumatera Selatan .....	31
2.7 Definisi Konsep.....	33
2.8 Definisi Operasional.....	34
2.9 Kerangka Berpikir.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Unit Analisis.....	37
3.3 Sumber Data .....	38
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5 Teknik Analisis Data .....	41

## **BAB IV PROFIL LEMBAGA**

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	42
4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	42
4.1.2 Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur .....	43
4.2 Visi Dan Misi .....	45
4.2.1 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	45
4.2.2 Visi Dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur .....	46
4.3 Struktur Organisasi .....	
4.3.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	47
4.3.2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur .....	48
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....	
4.4.1 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	49
4.4.2 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur .....	50

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Pengembangan Aplikasi e-Samsat Jatim dan Aplikasi e-Dempo .....	56
5.1.1 Presence .....	60
5.1.1.1 Tahapan Presence dalam Aplikasi e-Dempo .....	60
5.1.1.2 Tahapan Presence dalam Aplikasi e-Samsat Jatim .....	63
5.1.2 Interaction .....	64
5.1.2.1 Tahapan Interaction dalam Aplikasi e-Dempo .....	64
5.1.2.2 Tahapan Interaction dalam Aplikasi e-Samsat Jatim .....	66
5.1.3 Transaction .....	68
5.1.3.1 Tahapan Transaction dalam Aplikasi e-Dempo .....	68
5.1.3.2 Tahapan Transaction dalam Aplikasi e-Samsat Jatim .....	70
5.1.4 Transformation .....	73
5.1.4.1 Tahapan Transformation dalam Aplikasi e-Dempo .....	73
5.1.4.2 Tahapan Transformation dalam Aplikasi e-Samsat Jatim .....	75
5.4 Temuan Dilapangan .....	79
5.5 Tabel Perbandingan Tampilan Aplikasi .....	80
5.6 Tabel Perbandingan Aplikasi e-Samsat Jatim dan e-Dempo .....	83

## **BAB VI KESIMPULAN**

6.1 Kesimpulan .....	85
6.2 Saran .....	87



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 E-Samsat Jatim dan E-Dempo.....	10
Tabel 2.1 Literatur Review.....	13
Tabel 2.8 Definisi Operasional.....	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 5.5 Tabel Perbandingan Tampilan.....	80
Tabel 5.6 Tabel Perbandingan.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi e-Samsat Jatim.....	6
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi e-Samsat Jatim.....	6
Gambar 1.3 Tampilan Aplikasi E- Dempo .....	9
Gambar 2.1 Model Gartner Group .....	24
Gambar 2.2 Model Pendekatan Layne & Lee.....	25
Gambar 2.3 Model Pendekatan Model Hiller & Bellanger.....	26
Gambar 2.4 Tampilan E-Samsat Jatim .....	30
Gambar 2.5 Tampilan E-Samsat Jatim .....	30
Gambar 2.6 Tampilan E-Samsat Jatim .....	30
Gambar 4.3.1 Struktur Organisasi Bapenda Jawa Timur.....	47
Gambar 4.3.2 Struktur Organisasi Bapenda Sumsel.....	48

## INTISARI

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan aplikasi e-Samsat Provinsi Jawa Timur dan Sumatera Selatan, khususnya pada pembayaran pajak dalam menuju *E-Government* dengan perbandingan pengembangan aplikasi E-samsat Jatim dengan aplikasi E- dempo dalam Penerapan *E-Government*. Kendala yang dialami oleh pengguna e-Samsat lainnya yaitu selain prosedur yang belum cukup efisien, masalah koneksi sistem website juga dapat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk enggan menggunakan program tersebut. Maka, berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai program e-Samsat khususnya pada pajak kendaraan bermotor.

Dalam skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melihat fenomena secara lebih luas dan mendalam sesuai dengan apa yang terjadi dan berkembang pada situasi sosial, mulai dari metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan teori Gartner Group ,yaitu tahap transformation. Keempat tahap *E-Government* yang ada pada model Gartner Group adalah: (1) *presence*, (2) *interaction*, (3) *transaction*, (4) *transformation*. berdasarkan empat indikator diatas Disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi e-samsat jatim sudah berada pada tahapan transformation terbukti dengan pencetakan STNK yang bisa dilakukan sendiri sedangkan aplikasi e-dempo masi pada tahapan transaction yang fiturnya hanya sebatas pembayaran saja sedangkan untuk pencetakan bukti pembayaran masih harus ke kantor samsat, dengan dapat disimpulkan dari analis tersebut bahwa aplikasi e-samsat jatim lebih kompleks dibandingkan e-dempo yang masih pada tahapan transaction sedangkan e-samsat jatim sudah berada pada tahapan transformation. Aplikasi e-samsat jatim dan juga e-dempo dinilai lebih efisien dalam penggunaan aplikasinya di karenakan pemohon yang ingin memebayar pajak tidak perlu datang lagi ke kantor samsat di karenakan dapat melaukan verifikasi dimana saja karenadapat dilakukan secara 24 jam tanpa batasan waktu yang memungkinkan pengguna aplikasi e-samsat jatim yang tidak perlu lagi datang ke kantor samsat, sedangkan aplikasi e-dempo yang sama-sama dapat memberikan layanan online 24 jam penuh yang harus memungkinkan pengguna untuk melakukan verifikasi data di kantor samsat dan juga belum bisa di lakukan secara online yang membuat aplikasi e-samsat lebih efektif dan efisien, dalam penggunaan aplikasi tersebut dan juga setelah pembayaran e-samsat jatim ini juga pengguna tidak perlu datang lagi ke kantor samsat untuk mengambil STNK sedangkan untuk e-dempo sendiri setelahsetelah melakukan pembayaran pengguna wajib mengambil STNK yang sudah jadi di kantor samsat Sumatera Selatan.

**Kata Kunci :** E-Dempo, E-Samsat Jatim, Perbandingan

## **ABSTRACT**

*In general, this research aims to find out the comparison of the e-Samsat application for East Java and South Sumatra Provinces, especially regarding tax payments towards e-government with a comparison of the development of the East Java E-samsat application with the E-dempo application in implementing E-government. Other e-Samsat users, apart from procedures that are not efficient enough, website system connection problems can also influence people's desire to be reluctant to use the program. So, based on the description of the problem above, researchers are interested in researching more deeply about the e-Samsat program, especially motor vehicle tax.*

*In this thesis the author uses qualitative research methods by looking at phenomena more broadly and in depth according to what happens and develops in social situations, starting from the data collection methods used, namely observation, interviews, and also documentation.*

*The research results show that by using the Gartner Group theory, namely the transformation stage. The four stages of E-Government in the Gartner Group model are: (1) presence, (2) interaction, (3) transaction, (4) transformation. Based on the four indicators above, it can be concluded that the use of the East Java e-Samsat application is already at the transformation stage, as evidenced by the printing of the STNK which can be done by yourself, while the e-dempo application is still at the transaction stage whose features are only limited to payments, whereas to print proof of payment you still have to go to the Samsat office. It can be concluded from this analysis that the East Java e-Samsat application is more complex than e-dempo which is still at the transaction stage while the East Java e-Samsat is already at the transformation stage. The East Java e-Samsat application and also e-dempo are considered more efficient in using the application because applicants who want to pay taxes no longer need to come to the Samsat office in Indonesia because they can carry out verification anywhere because it can be done 24 hours without time limits which allows users of the East Java e-Samsat application to no longer need to come to the Samsat office, while the e-dempo application is Samsat can provide a full 24 hour online service which should allow users to verify data at the Samsat office and this cannot be done online which makes the e-samsat application more effective and efficient, in using the application and also after e-payment. East Java Samsat also means that users no longer need to come to the Samsat office to collect their STNK, whereas for e-dempo itself, after making the payment, users are required to take the finished STNK at the South Sumatra Samsat office.*

**Keywords:** *E-Dempo, E-Samsat East Java, Comparison*