

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tempat berinteraksi antara pemerintah dan warganya, dimana warga rela membayar pajak dan memberikan kepercayaannya yang berupa mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik seperti pelayanan perpajak di daerah yang bermutu, cepat serta berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilakukan.

Menurut Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 ayat (10) Pajak daerah adalah jenis pajak yang diterapkan di Negara Republik Indonesia dibagi menjadi dua jenis yaitu: (1) Pajak Pusat; dan (2) Pajak Daerah. Didefinisikan bahwa Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Pasal 2 ayat (1) dan (2) menjelaskan beberapa jenis pajak daerah sebagai berikut:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:

- a. Pajak Kendaraan Bermotor;
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- d. Pajak Air Permukaan; dan
- e. Pajak Rokok.

2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Pajak Hotel;
- b. Pajak Restoran;
- c. Pajak Hiburan;
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
- g. Pajak Parkir;
- h. Pajak Air Tanah;
- i. Pajak Sarang Burung Walet;
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Seiring dengan berjalannya waktu kita tidak dapat memungkiri bahwa dinamika pertumbuhan jumlah kendaraan yang pesat akan menyebabkan meningkatnya aktivitas serta mobilitas penduduk di suatu daerah. Masyarakat yang menduduki suatu daerah atau perkotaan sangat rentan terkena imbas dari peningkatan jumlah kendaraan, hal tersebut merupakan hal yang krusial dan akan berdampak pada peningkatan volume kendaraan di jalanan yang akan menyebabkan kemacetan. Dampak dari meningkatnya jumlah kendaraan tentu membuat peningkatan arus lalu lintas di perkotaan khususnya transportasi menjadi meningkat sehingga jika kita sadari akan memberikan dampak yang signifikan bagi suatu daerah dan dapat memicu ketidakteraturan serta kepadatan yang membuat mobilitas masyarakat terhambat.

Peningkatan jumlah kendaraan disuatu daerah tentu menjadi tantangan bagi daerah itu sendiri dalam memahami dari berbagai sisi untuk mencari solusi dan peluang dari peningkatan jumlah kendaraan dan mobilitas masyarakat di daerah. Peningkatan jumlah kendaraan di daerah khususnya di wilayah Provinsi Jawa Barat meningkat setiap tahunnya baik dari kendaraan roda dua hingga roda empat atau lebih. Hal tersebut tidak terlepas dari meningkatnya mobilitas penduduk di perkotaan yang menyumbang tingginya angka peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat seperti Kabupaten Cirebon yang merupakan wilayah dengan mobilitas penduduk yang cukup tinggi sehingga menyumbang angka peningkatan jumlah kendaraan yang lumayan besar.

Tabel 1.1**Jumlah Kepemilikan Kendaraan Bermotor Roda Empat dan Sepeda Motor****Maret 2018 di Wilayah III**

Unit Pelayanan Pendapatan (<i>Unit Services of Revenues</i>)	Roda Empat (<i>Four Wheels</i>)		Sepeda Motor (<i>Motor Cycles</i>)		Jumlah
	Bukan Umum (<i>Non Public</i>)	Umum (<i>Public</i>)	Bukan Umum (<i>Non Public</i>)	Umum (<i>Public</i>)	
Kota Cirebon	37.813	5.644	147.861	-	191.318
Kab. Cirebon I Sumber	41.802	4.162	409.253	-	455.217
Kab. Cirebon II Ciledug	12.535	1.588	201.721	-	215.844
Kab. Indramayu I	26.804	2.397	330.667	-	359.868
Kab. Indramayu II Haurgeulis	9.356	803	159.213	-	169.372
Kab. Kuningan	25.621	3.107	278.323	-	307.051

Sumber : jabar.bps.go.id

Berdasarkan tabel 1.1 dapat digambarkan bagaimana jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Cirebon khususnya daerah Sumberpaling banyak diantara wilayah Kabupaten lainnya.

Banyaknya jumlah tersebut menjadi tantangan tersendiri karena meningkatnya kepemilikan kendaraan di wilayah Kabupaten Cirebon tentunya menjadi peluang pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Dan mengingat peranan teknologi yang berkembang pesat saat ini agar digunakan untuk memangkas waktu pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu bersusah payah dengan mengeluarkan berbagai kebijakan-kebijakan agar berbagai permasalahan dapat segera teratasi. Kebijakan yang dimaksud adalah sebuah produk dari pemerintah daerah yang berisikan berbagai aturan, tata cara ataupun lainnya yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

Kebijakan dibuat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di suatu daerah. Namun, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dengan baik agar fungsi dari kebijakan dapat berjalan dengan optimal. Oleh karena itu, untuk memenuhi tuntutan masyarakat juga fenomena yang terjadi di masyarakat akan pentingnya percepatan dalam pelayanan publik serta melaksanakan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) membuat terobosan-terobosan melalui pelayanan pajak melalui transaksi online seperti Samsat Drive Thru, Samsat Outlet, Samsat Gerai, Samsat Corner, Samsat Outlet Bank Jabar, Samsat Keliling, Samsat NITE (Nampi Iuran Wajib Ti Wengi) dan *E-Samsat*. Kebijakan-kebijakan ini merupakan bentuk-bentuk unit pembantu pelayanan yang diharapkan dapat menjawab tantangan atas masalah yang dihadapi masyarakat.

Dalam Peraturan Gubernur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang perubahan kedua atas Peraturan Gubernur Jawa Barat nomor 33 Tahun 2013 tentang

petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 tentang pajak daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor Pasal 18 Ayat (1) dan (2) menyatakan bahwa:

1. Pembayaran PKB dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat Outlet, Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, Samsat Elektronik (*E-Samsat*) dan/atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas.
2. Pembayaran PKB sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik. Sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik atau biasa disebut (*E-Samsat*) adalah terobosan pemerintah daerah Provinsi Jawa Barat yang digagas oleh Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat dan Tim Pembina SAMSAT pada 22 November 2014 .

Kebijakan *E-Samsat* ini juga di implementasikan pada kantor Samsat Sumber Kabupaten Cirebon dengan tujuan agar dapat memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tahunan dengan menggunakan ATM atau *e-banking* sehingga mereka tidak harus susah payah untuk membayar dan mengantre langsung di kantor Samsat. Dengan adanya *E-Samsat* ini pelayanan yang diberikan Samsat jauh lebih efektif dan efisien sehingga kualitas pelayanan lebih meningkat dibandingkan dengan pelayanan yang konvensional. Tetapi dalam pengimplementasiannya masih ada beberapa hambatan yang harus diatasi, berdasarkan pengalaman penulis dan beberapa sumber lainnya, masyarakat Kabupaten Cirebon masih jarang yang berminat

untuk menggunakan aplikasi *E-Samsat* dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online sebab masih kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan ini sehingga masih banyak masyarakat yang memilih untuk langsung mengantre di kantor Samsat Sumber Kabupaten Cirebon. Berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan judul, **“Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sumber Kabupaten Cirebon”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diungkapkan adalah “Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon Belum Optimal.”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan adanya beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimana faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui bagaimana faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Setelah selesainya penelitian ini ada beberapa manfaat yang bisa didapat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu administrasi negara terutama dalam hal implementasi kebijakan

E-Samsat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis, ada beberapa manfaat secara praktis yang bisa didapatkan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a) Bagi instansi SAMSAT Sumber, penelitian ini bisa menjadi masukan untuk meningkatkan pengetahuan tentang implementasi kebijakan *E-Samsat* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang menggunakan kendaraan.
- b) Bagi peneliti, penelitian ini bisa dijadikan contoh dalam mengaplikasikan kemampuan dan pengetahuan yang pernah diperoleh selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Swadaya Gunung Jati.
- c) Bagi pembaca, penelitian ini dapat menjadi bahan informasi mengenai *E-Samsat* yang ada di kantor SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon.

1.6 Kerangka Pemikiran

Kebijakan merupakan suatu produk dari administrasi publik yang dibuat untuk menyelesaikan berbagai permasalahan yang ada di masyarakat.

Menurut Singadilaga dalam (Anggara, 2012:499) kebijakan publik adalah keputusan atas sejumlah serangkaian pilihan (*set of choosing*) yang

berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai sasaran/tujuan tertentu.

Implementasi Kebijakan merupakan suatu tahapan yang cukup penting karena merupakan suatu realisasi dari apa yang telah dibuat dan direncanakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat, sehingga dalam pelaksanaannya dapat membawa manfaat dan sesuai dengan tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh Negara. Jika dalam pelaksanaannya tidak berjalan efektif, maka bisa dikatakan akan menjadi sia-sia dan terkesan melakukan pemborosan. Jadi implementasi kebijakan lebih penting dari pada perumusan kebijakan itu sendiri.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara bagaimana sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Berikut beberapa pengertian Implementasi Kebijakan menurut ahli:

Menurut Cleaves (Waluyo, 2007:49) Implementasi kebijakan dianggap sebagai suatu proses tindakan administrasi dan politik.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus (Budi Winarno, 2012:149) implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.

Sedangkan menurut Grindle (Waluyo, 2007:49), Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme

penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa yang memperoleh apa dari kebijakan.

Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Hogwood dan Gunn (Riant Nugroho, 2017:741-744) yang dikenal dengan model “*the topdown approach*”. Menurut model ini implementasi kebijakan dapat dilakukan dengan syarat-syarat berikut:

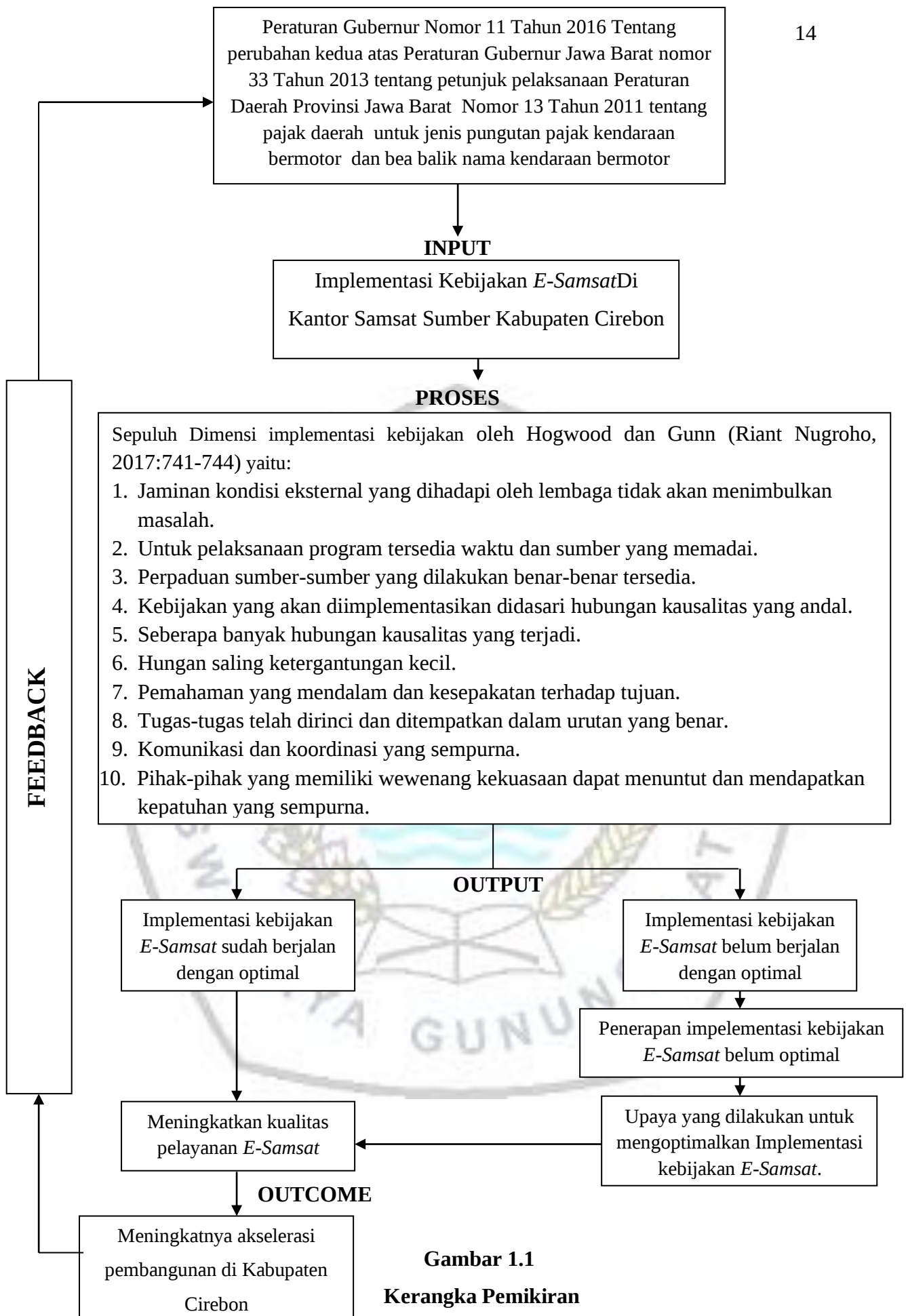
1. Jaminan bahwa kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga/badan pelaksana tidak akan menimbulkan masalah yang besar.
2. Untuk pelaksanaannya tersedia sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya waktu. Gagasan ini sangat bijaksana karena berkenaan dengan *feasibilitas* dari implementasi kebijakan.
3. Perpaduan sumber-sumber yang dilakukan benar-benar ada. Kebijakan publik adalah kebijakan yang kompleks dan menyangkut dampak yang luas. Karena itu, implementasi kebijakan publik akan melibatkan berbagai sumber yang diperlukan, baik dalam konteks sumberdaya atau sumber-aktor.
4. Kebijaksanaan yang akan diimplementasikan didasari suatu hubungan kausalitas yang andal. Jadi, prinsipnya adalah apakah kebijakan tersebut memang dapat menyelesaikan masalah yang hendak ditanggulangi.

5. Seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi, semakin sedikit hubungan “sebab-akibat”, semakin tinggi pula hasil yang dikehendaki oleh kebijakan tersebut dapat dicapai.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil. Asumsinya adalah jika hubungan saling ketergantungan tinggi, justru implementasi tidak akan dapat berjalan secara efektif-apalagi jika hubungannya adalah *hubungan ketergantungan*.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.
8. Tugas-tugas telah dirinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat. Tugas yang jelas dan prioritas yang jelas adalah kunci efektivitas implementasi kebijakan.
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Komunikasi adalah perekat organisasi, dan koordinasi adalah asal muasal dari kerjasama tim serta terbentuknya sinergi.
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna. Kepatuhan atau *power* adalah syarat bagi keefektifan implementasi kebijakan, tanpa adanya otoritas yang berasal dari kekuasaan maka kebijakan akan tetap berupa kebijakan tanpa ada dampak bagi target kebijakan.

Model ini lebih mendasarkan kepada konsep manajemen strategis yang mengarah kepada praktek manajemen yang sistematis dan tidak meninggalkan kaidah-kaidah pokok.

Dimensi Implementasi Kebijakan menurut Hogwood dan Gunn diatas diharapkan mampu mengomptimalkan Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Sumber Kabupaten Cirebon agar mampu meningkatkan PAD.





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a. Kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan.
- b. Implementasi adalah penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Keputusan Peradilan, dan kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-lembaga Pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.
- c. Implementasi kebijakan publik adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.
- d. *E-Samsat* merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan STNK dan pembayaran PKB serta SWDKLLJ melalui transaksi elektronik.
- e. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat. Samsat di

Indonesia merupakan bentuk kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero). Fungsi Samsat disini ialah sebagai jembatan agar masyarakat dapat ikut andil dalam pemasukan uang negara, menjaga ketertiban lalu lintas, memiliki kondisi jalan yang baik, angkutan umum yang terintegrasi, dan masih banyak lainnya. Samsat terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.

f. Pengguna Kendaraan Bermotor (pelanggan) adalah individu atau perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan oleh Samsat.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian dilakukan dengan cara menjabarkan konsep-konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan, dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka aspek kajian penelitian yaitu cirri-ciri pelayanan publik dioperasionalisasikan atau dijabarkan kedalam parameter dan indikator seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Variabel Penelitian	Konsep	Parameter
Dimensi Dalam Model Implementasi Kebijakan Menurut Hogwood dan Gunn (Riant Nugroho, 2017:741-744)	Jaminan kondisi eksternal yang dihadapi oleh lembaga tidak akan menimbulkan masalah.	– Proteksi/Jaminan n dari eksternal – Lembaga yang memberikan jaminan
	Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumber yang memadai.	– Sumber daya waktu – Sumber daya dana/pendanaan
	Perpaduan sumber-sumber yang dilakukan benar-benar tersedia.	– Sumber daya manusia – Pelaksana kebijakan
	Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari hubungan kausalitas yang andal.	– Penyelesaian masalah – Kausalitas yang andal

	Seberapa banyak hubungan kausalitas yang terjadi.	- Hasil yang dikehendaki - Hubungan kausalitas yang kompleks
	Hubungan saling ketergantungan kecil.	- Hubungan internal - Hubungan eksternal
	Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan.	- Pemahaman yang mendalam - Kesepakatan
	Tugas-tugas telah dirinci dan ditempatkan dalam urutan yang benar.	- Tupoksi - Prioritas
	Komunikasi dan koordinasi yang sempurna.	- Komunikasi - Koordinasi
	Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan	- Pihak yang memiliki wewenang - Kepatuhan

	mendapatkan kepatuhan yang sempurna.	
--	--------------------------------------	--

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Bodgan dan Taylor (Lexy, 2015:4) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode penelitian ini bertujuan untuk mengungkap informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendekripsikan permasalahan secara factual, sistematis, dan akurat.

Dalam penelitian ini penulis mencoba mendekripsikan mengenai Implementasi Kebijakan *E-Samsat* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Samsat Sumber Kabupaten Cirebon, selain berpedoman pada teori-teori yang sudah ada, penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui relevansi antara teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2016:300) informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan, sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci adalah informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti, sedangkan informan pendukung adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan memiliki pengetahuan dan sering berhubungan baik secara formal maupun informal dengan para informan kunci.

Dan informan kunci yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti adalah Kepala Samsat Sumber Kabupaten Cirebon. Sedangkan informan pendukung yang mempunyai pengetahuan dan berhubungan baik secara formal maupun informal dengan para informan kunci adalah Staf Samsat Sumber Kabupaten Cirebon dan Pelanggan yang menggunakan jasa Samsat Sumber.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi Lapangan

Observasi lapangan adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan, dengan panca indra yang dimiliki. Selain dengan membaca koran, mendengarkan radio, menonton televisi atau berbicara dengan orang lain, kegiatan observasi merupakan salah satu kegiatan untuk memahami lingkungan (Ardianto 2011:179). Peneliti melakukan pengamatan dari bulan April sampai dengan Agustus 2021 di Kantor Samsat Sumber Kabupaten Cirebon.

2. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pengimplementasian kebijakan *E-Samsat* secara langsung di kantor Samsat Sumber. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2016:329) merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif, contohnya yaitu foto mengenai Peraturan, struktur

organisasi, jumlah pegawai, profil Samsat Sumber Kabupaten Cirebon.

4. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah. Data diperoleh dari sumber yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti .

Peneliti di sini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Di sini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan referensi buku, jurnal, skripsi terdahulu, dan internet searching.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, diperlukan teknik dalam menguji data

tersebut. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi.

Menurut Sugiyono (2005:270-274), Teknik triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai caradana berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Dan hal ini dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan *E-Samsat*di Samsat Sumber Kabupaten Cirebon.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016: 335-345) teknik analisa data yaitu suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Oleh karena data penelitian ini berupa data kualitatif (antara lain berupa pernyataan, gejala, tindakan nonverbal yang dapat terekam oleh deskripsi kalimat atau gambar)

maka terdapat lima alur kegiatan yang dapat dilakukan secara bersamaan, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data collection*) yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Reduksi Data (*Data reduction*) yaitu Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian data (*Data Display*) yaitu susunan sekumpulan informasi yang memungkinkan dalam melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Verivications*) dimana kesimpulan tersebut diverivikasi selama proses penelitian. Verifikasi tersebut berupa tinjauan atau pemikiran kembali pada catatan lapangan yang mungkin berlangsung sekilas atau malah dilakukan secara seksama dan memakan waktu lama, serta bertukar pikiran. Sehingga makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya sehingga membentuk validitasnya.
5. Evaluasi (*Evaluation*) melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap

keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

Dari kelima tahap analisis data diatas setiap bagian-bagian yang ada didalamnya berkaitan satu sama lainnya, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya.

1.9 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Samsat Sumber Kabupaten Cirebon, yang beralamat di Jalan Sunan Drajat No.11, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat, Kode Pos 45611. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat masalah
- b. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
- c. Lokasi penelitian yang terjangkau oleh peneliti

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian dilakukan selama 5 bulan dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2021. Untuk lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut:

No	Kegiatan	Tahun	2021				
		Bulan	Maret	April	Mei	Juni	Juli



Tabel 1.3

Jadwal Penelitian

