

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya, sehingga globalisasi bisa memberikan kesejahteraan bagi masyarakat di berbagai dunia.

Indonesia merupakan negara berbentuk Republik dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa penyelenggaran pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruh anggota masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif.

Menurut UU 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik salah satunya dilaksanakan oleh **Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap** (disingkat **Samsat**).

Berdasarkan Peraturan Presiden No.5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, terdapat pada BAB II pada pasal 2, bahwa Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana

Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Pelayanan SAMSAT dalam proses pembayaran pajak, saat ini sudah berkembang mengikuti perkembangan teknologi, dimana sistem pelayanan sudah menggunakan pelayanan yang modern, yaitu dengan adanya aplikasi *E-Samsat* untuk mempermudah proses pelayanan, sehingga proses pelayanan menjadi efektif.

Menurut Caster I. Bernard dalam buku *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan* (Mutiarin, Dyah 2014:96), mengemukakan bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992:207). Teori ini menjelaskan bahwa efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, apabila usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana, maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Dilihat dari data Peta Potensi Kendaraan Bermotor Cabang Kabupaten Cirebon I Sumber, bahwa pengguna kendaraan bermotor di kabupaten Cirebon mencapai kurang lebih 470.532 pengguna kendaraan bermotor.

Berdasarkan pengamatan penulis adanya permasalahan pada efektivitas aplikasi *e-samat* di kantor SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon I Sumber. Permasalahan tersebut di antaranya, masih sedikitnya data pengguna kendaraan bermotor yang masuk dalam pembayaran pajak melalui aplikasi *e-Samsat*, dan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual, dari permasalahan tersebut dapat dilihat bahwa sasaran terhadap pengguna aplikasi *E-Samsat* belum berhasil.

Melihat dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti ingin mengangkat sebuah judul **"Efektivitas Aplikasi *E-Samsat* di Kantor SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon (Studi Kasus di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon I Sumber)"**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada permasalahan diatas, dapat dirumuskan masalah berupa *problem statement* (pernyataan masalah) yaitu : "Efektivitas Aplikasi *E-Samsat* di Kantor SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon I Sumber belum optimal".

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada masalah diatas maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

Berdasarkan pada masalah diatas maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon?
2. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon?
3. Apa yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon?
4. Apa saja upaya yang dilakukan SAMSAT dalam mengatasi hambatan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam pelaksanaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam pelaksanaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon.

4. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan SAMSAT dalam mengatasi hambatan pada penggunaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

- a. Kegunaan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya dalam hal Efektivitas Aplikasi *E-Samsat* di Kantor SAMSAT Sumber Kabupaten Cirebon pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon I Sumber.
- b. Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk dijadikan sebagai bahan penelitian berikutnya.
- c. Untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Negara khususnya dalam kajian Efektivitas.

1.5.2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai sumber informasi yang dapat menjadi pertimbangan sebagai bahan masukan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah dalam mengembangkan dan mengimplementasikan ilmu yang telah

didapatkan selama masa perkuliahan dan menjadi bahan pembelajaran dari proses dan pengalaman selama melakukan penelitian dalam mengamati permasalahan-permasalahan dalam bidang Ilmu Administrasi Negara terutama dalam masalah Efektivitas.

1.6. Kerangka Pemikiran

1.6.1. Efektivitas

Berdasarkan penelitian ini, penulis mencoba untuk menjelaskan mengenai efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini, bahwa dalam konteks Efektivitas pada dasarnya berorientasi pada hasil, yang biasa dilakukan oleh suatu organisasi dalam bentuk upaya yang dilakukan untuk mencapai sasaran, sehingga dapat mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun beberapa teori yang menjelaskan pengertian efektivitas, di antaranya :

Soewarno dalam buku *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan* Mutiarin, Dyah (2014:95-96) mengatakan bahwa efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Caster I.

Bernard menyatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya sasaran yang telah disepakati bersama (Bernard, 1992:207).

Menurut Drucker dalam Nuruddin (2007) dalam buku *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan* Mutiarin, Dyah (2014:96) menyatakan bahwa efektivitas berarti melakukan sesuatu yang benar atau sejauh mana kita mencapai tujuan. Sementara menurut Handoko (1992), efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Dari beberapa teori diatas maka dapat dikaitkan dengan kerangka pemikiran penulis bahwa suatu organisasi tentunya memiliki tujuan dengan adanya sasaran yang telah ditentukan. Seperti pada program aplikasi *e-samsat* yang dilaksanakan oleh SAMSAT Sumber khususnya Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon I Sumber. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dalam pembayaran pajak. Tentunya dalam adanya aplikasi ini, diharapkan tepat efektif sehingga adanya kepuasan antara organisasi dan masyarakat pengguna kendaraan bermotor Kabupaten Cirebon. Sehingga tujuan yang sudah direncanakan dapat berjalan optimal dan tercapai.

1.6.2. Ukuran Efektivitas

Adapun kriteria atau ukuran dalam mencapai efektivitas suatu kegiatan atau pelaksanaan program perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu :

Menurut Gibson *et al.*, (1996:50); Tampubolon (2008:177-179) dalam buku *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja* (Nawawi, Ismail (2013:188-189) mengemukakan kriteria efektivitas organisasi, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan kelangsungan hidup.

Sedangkan Duncan dalam buku *Efektivitas Organisasi (kaidah perilaku)* Steers (1985:53) menyatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan program

Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keberhasilan program dapat di tinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan. (Starawaji 2009)

2. Keberhasilan Sasaran

Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (Starawaji 2009)

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektifitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga. (Starawaji 2009)

4. Tingkat input dan output

Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. (Starawaji 2009)

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi. (Starawaji 2009)

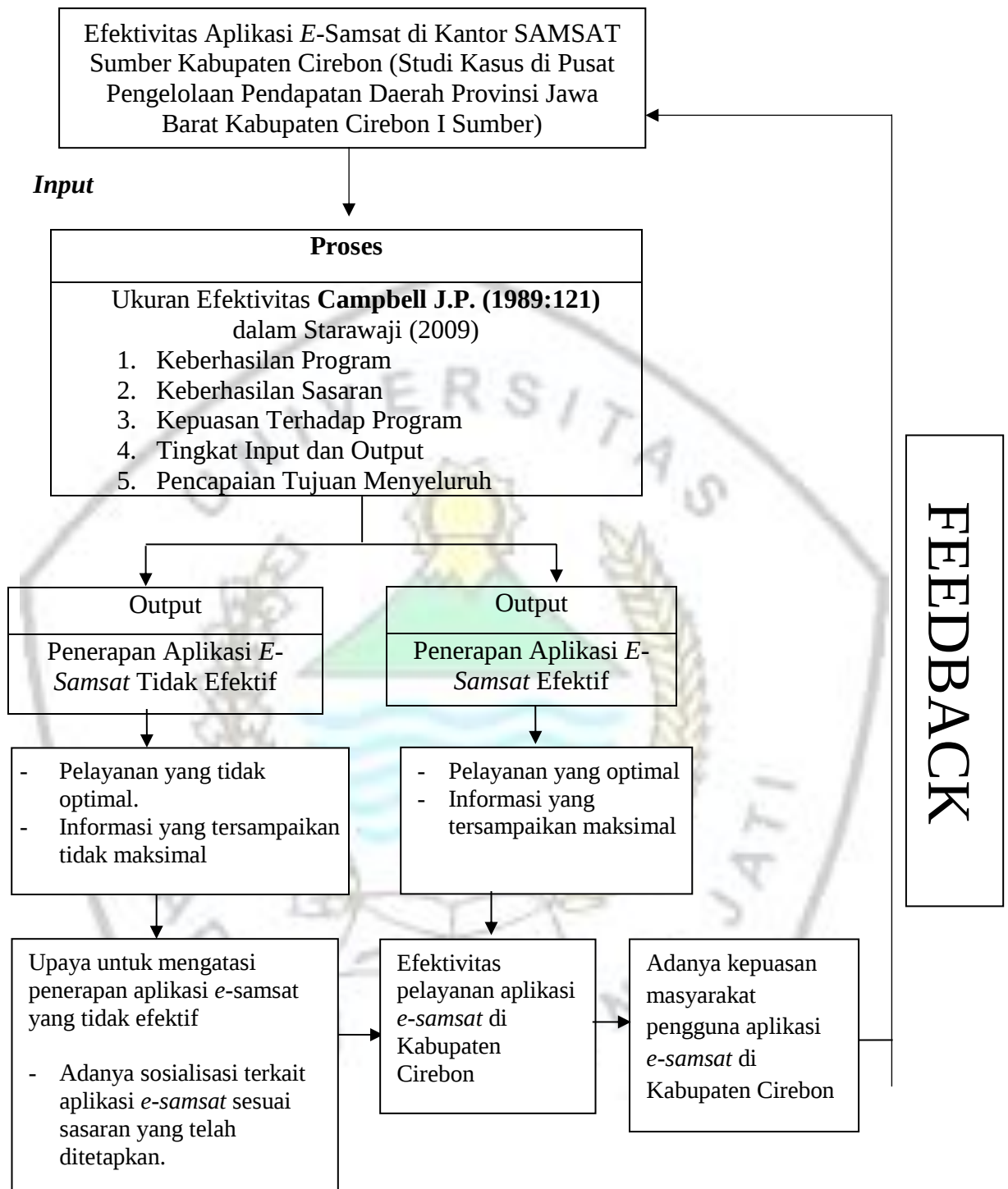
Sehingga efektivitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan tugas-tugas pokoknya atau untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Campbell, 1970)

Menurut Makmur pada buku Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan (2011:7-8) mengungkapkan unsur-unsur efektivitas sebagai berikut :

1. Ketepatan penentuan waktu.
2. Ketepatan perhitungan biaya.
3. Ketepatan dalam pengukuran.
4. Ketepatan dalam menentukan pilihan.
5. Ketepatan berpikir.
6. Ketepatan dalam melakukan perintah.
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan.
8. Ketepatan ketepatan sasaran.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini menggunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan Menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009) yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh.





Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasionalisasi Konsep Kerja

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Adapun yang menjadi konsep penelitian dalam Efektivitas Penerapan *E-Samsat* di Kantor Samsat Kabupaten Cirebon adalah:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah suatu usaha organisasi melalui rencana dan kegiatan yang telah ditentukan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuan sesuai yang diharapkan.

2. Aplikasi

Menurut IBISA (2010:93), paket sistem aplikasi adalah alat bantu untuk mempermudah dan mempercepat proses pekerjaan dan bukan merupakan beban bagi pegawainya.

3. *E-Samsat*

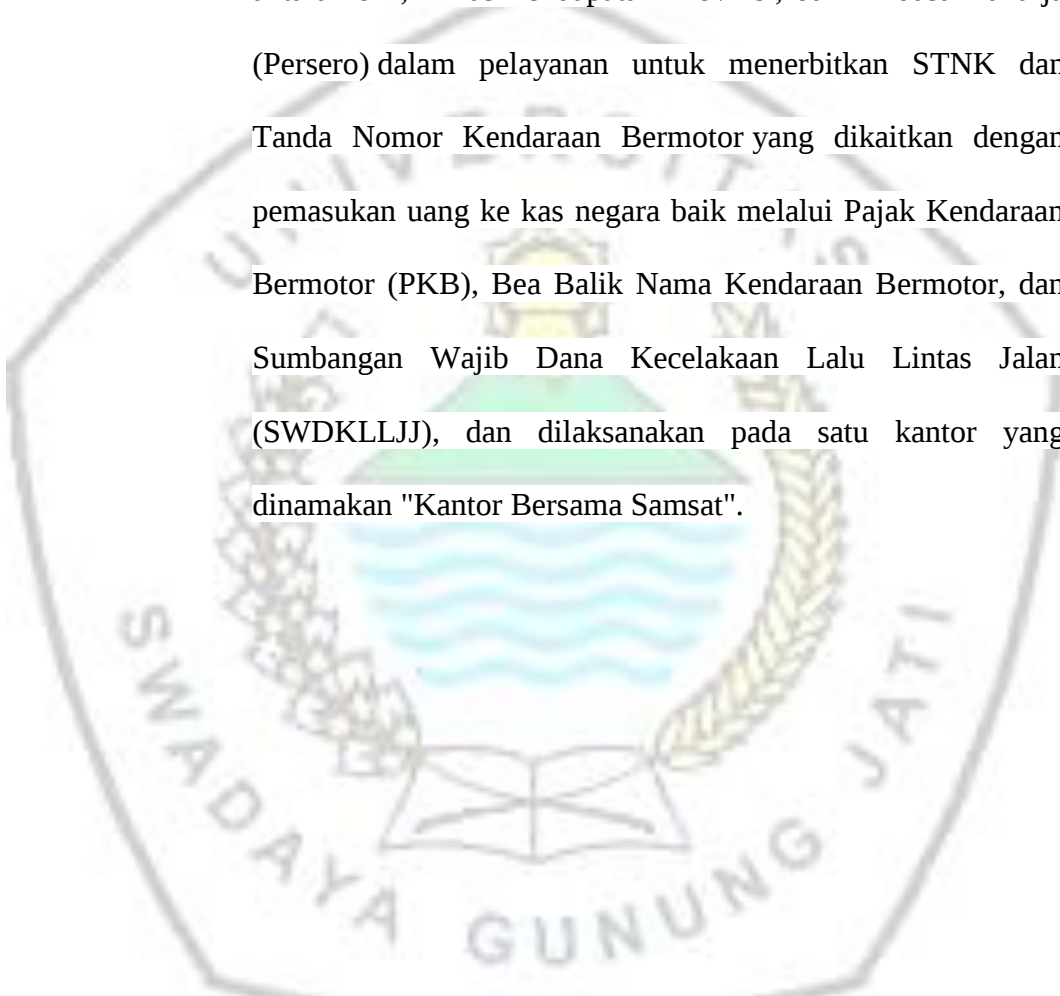
E-Samsat Jabar merupakan salah satu inovasi dari **Tim Pembina Samsat Jawa Barat** dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia.

4. SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *One-stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan

masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".



1.7.2. Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel 1.1

Operasionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas, Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009)	1. Keberhasilan Program	1. Adanya kemampuan operasional program 2. Proses dan mekanisme program
	2. Keberhasilan Sasaran	1. Adanya sasaran yang dituju 2. Pencapaian Tujuan
	3. Kepuasan Terhadap Program	1. Memenuhi kebutuhan pengguna 2. Adanya kepuasan pengguna
	4. Tingkat Input dan Output	1. Adanya perbandingan antara input dan output
	5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	1. Banyaknya kriteria tunggal 2. Menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Penelitian ini menggunakan data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya (Moleong, 2016:11).

David Williams (1995) dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Moleong, 2016:5) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Dalam buku *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Moleong, 2016:5) (Denzin dan Lincoln 1987) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Dalam penelitian kualitatif penulis menetapkan informan. Informan yaitu orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Informan inilah yang menjadi sumber data utama dalam penelitian kualitatif.

Penulis menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam teknik ini peneliti mengambil pengambilan sampel melalui sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana sampel mengambil orang yang paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi social yang diteliti (Sugiyono, 2016:218)

Adapun rincian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informan kunci (*key informan*) adalah :
Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Cirebon.
2. Informan Pendukung (*supported informan*) adalah :
 - 1) Pegawai pelayanan perpajakan SAMSAT Kabupaten Cirebon.
 - 2) Masyarakat pengguna aplikasi *e-samsat*
 - 3) Masyarakat yang belum menggunakan *e-samsat*

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif terdiri dari :

1. Studi kepustakaan/literatur, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet, dan sumber-sumber tertulis lain.
2. Studi lapangan, terdiri dari :
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan secara mendalam.
 - b. Wawancara/Interview, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (*depth interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.
 - c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa foto, film, dan rekaman.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, bukan sedikit-banyaknya informan yang menentukan validasi data yang terkumpul, melainkan salah satunya adalah ketepatan atau kesesuaian sumber data dengan data yang diperlukan. Banyak hal mempengaruhi perolehan data yang valid seperti ketepatan teknik pengumpulan data, kesesuaian informan, cara melakukan wawancara dan observasi dan cara membuat catatan lapangan (Afrizal 2014:167-168).

Salah satu teknik untuk memperoleh data yang valid dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sumber yang lain (Moleong, 2016:330). Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu (Moleong, 2016:331) :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan yang dikatakan sepanjang waktu.

- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Afrizal, 2014 : 178-180) analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara siklus, dimulai dari tahap satu sampai tiga, kemudian kembali lagi ke tahap satu. Secara garis besar, Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif ke dalam tiga tahap yaitu, kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Kodifikasi data.

Kodifikasi data merupakan tahap pengkodean terhadap data. Hal yang dimaksud dengan pengkodean data adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Hasil penelitian tahap pertama adalah diperolehnya tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian.

2. Penyajian data.

Penyajian data adalah sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan. Data ini dapat disajikan dalam bentuk uraian, gambar, tabel, dan sebagainya.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Ini adalah interpretasi peneliti atas temuan dari suatu wawancara atau sebuah dokumen. Setelah kesimpulan diambil, peneliti kemudian mengecek lagi kesahihan interpretasi dengan cara mengecek ulang proses coding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang penulis lakukan penelitian adalah Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Kabupaten Cirebon 1 Sumber di Kantor SAMSAT Sumber yang berada di Jalan Sunan Drajat No.11, Kode pos 45611, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

Alasan mengapa peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut, yaitu karena :

- a. Belum efektifnya pelaksanaan aplikasi *e-samsat* di Kabupaten Cirebon.
- b. Adanya data yang mendukung penelitian.
- c. Lokasi yang terjangkau oleh penulis.

1.9.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dibagi menjadi 3 tahap, yaitu tahapan persiapan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap akhir. Rangkaian pelaksanaan penelitian ini direncanakan 4 bulan mulai dari bulan Maret hingga bulan Juni 2020. Adapun rencana jadwal penelitian sebagai berikut :

