

ANALISIS MODEL *DIGITAL GOVERNANCE* MELALUI E-SAMSAT KEPRI DI UPTD SAMSAT TANJUNG BATU KABUPATEN KARIMUN KEPULAUAN RIAU

Oleh :
Amanda Meyza
Nim.2205020061

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada pemeriksaan implementasi *Digital Governance* menggunakan platform E-Samsat Kepri di UPTD Samsat Tanjung Batu, Kabupaten Karimun. Dorongan untuk penelitian ini berasal dari inisiatif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sarana digital, khususnya pengumpulan pajak kendaraan bermotor secara nasional. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan kerangka deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumen dari berbagai sumber, termasuk pejabat dari Bapenda dan Samsat, serta anggota masyarakat. Penelitian ini didasarkan pada teori *Digital Governance* Richard Heeks yang berfokus pada e-governance, e-services, dan e-society. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor seperti kebijakan organisasi dan koordinasi, manfaat dan kendala layanan online, serta tingkat pemahaman literasi dan persepsi masyarakat mengenai penggunaan E-Samsat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem E-Samsat Kepri menawarkan peningkatan kemudahan dalam penyampaian layanan melalui proses pengumpulan pajak yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih transparan. Namun, kendala tetap ada, termasuk gangguan jaringan internet, infrastruktur digital yang tidak memadai, kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat, dan kurangnya inisiatif kesadaran publik mengenai penerapan E-Samsat. Lebih lanjut, beberapa individu masih lebih menyukai layanan tradisional karena mereka kesulitan untuk sepenuhnya memanfaatkan sumber daya digital. Studi ini menyimpulkan bahwa, meskipun sistem Kepri E-Samsat telah mencapai beberapa keberhasilan dalam *Digital Governance*, potensi penuhnya belum terealisasi. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur, penguatan upaya kesadaran masyarakat, dan peningkatan keterampilan digital bagi warga negara sangat penting untuk pengoperasian layanan publik digital yang efektif dan komprehensif.

Kata kunci: *Digital Governance*, E-Samsat Kepri, Pelayanan publik.

***ANALYSIS OF DIGITAL GOVERNANCE MODELS THROUGH E-SAMSAT
KEPRI AT UPTD SAMSAT TANJUNG BATU, KARIMUN REGENCY, RIAU
ISLANDS***

By:
Amanda Meyza
Nim.2205020061

ABSTRACT

This study focuses on examining the implementation of Digital Governance using the E-Samsat Kepri platform at the UPTD Samsat Tanjung Batu, Karimun Regency. The impetus for this research stems from the government's initiative to improve the quality of public services through digital means, particularly national motor vehicle tax collection. This study uses a qualitative methodology with a descriptive framework. Data were collected through interviews, observations, and documents from various sources, including officials from Bapenda and Samsat, as well as community members. This study is based on Richard Heeks' Digital Governance theory, which focuses on e-governance, e-services, and e-society. This study examines factors such as organizational policies and coordination, the benefits and constraints of online services, and the level of public literacy and perceptions regarding the use of E-Samsat. The results show that the E-Samsat Kepri system offers increased convenience in service delivery through a faster, more efficient, and more transparent tax collection process. However, obstacles remain, including internet network disruptions, inadequate digital infrastructure, a lack of digital literacy among the community, and a lack of public awareness initiatives regarding the implementation of E-Samsat. Furthermore, some individuals still prefer traditional services because they struggle to fully utilize digital resources. The study concluded that, although the Kepri E-Samsat system has achieved some success in Digital Governance, its full potential has not been realized. Therefore, improving infrastructure, strengthening public awareness efforts, and enhancing citizens' digital skills are crucial for the effective and comprehensive operation of digital public services.

Keywords: Digital Governance, Kepri E-Samsat, Public Services.