

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KECAMATAN RANCAEKEK BERBASIS PROGRAM E-SAMSAT

Mochamad Rustu Ferdiwan

¹Administrasi Publik, FISIP, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Bandung, Indonesia

Email korespondensi: mrferdiwan123@gmail.com

Keywords:

*e-Samsat¹
 policy²
 implementation
 e-government³
 public service⁴
 service quality⁵*

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of the e-Samsat program at the Rancaekek District Samsat Office and to identify the factors influencing its success and challenges. The research employs a qualitative method with a descriptive approach, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. Data analysis is conducted using an interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the implementation of e-Samsat has contributed positively to improving efficiency, transparency, and accessibility of public services. However, several challenges remain, including low digital literacy among the community, limited infrastructure, and inadequate program socialization. Based on Grindle's policy implementation theory, the success of e-Samsat is supported by a clear content of policy, but constrained by the context of implementation, particularly social and institutional conditions. Therefore, improvements in public awareness, infrastructure development, and human resource capacity are necessary to optimize the implementation of e-Samsat at the local level.*

Kata Kunci:

*e-Samsat¹
 implementasi²
 kebijakan
 e-government³
 pelayanan publik⁴
 kualitas layanan⁵*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, serta belum optimalnya sosialisasi program. Berdasarkan teori implementasi kebijakan Grindle, keberhasilan e-Samsat dipengaruhi oleh aspek content of policy yang sudah jelas, namun masih terkendala pada aspek context of implementation yang berkaitan dengan kondisi sosial dan kelembagaan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk mendukung optimalisasi implementasi e-Samsat di tingkat daerah.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan hak dasar warga negara yang dijamin oleh negara melalui berbagai kebijakan dan regulasi yang berlaku (Dwiyanto, 2017). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Sinambela, 2016). Namun, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala seperti birokrasi yang panjang dan kurang responsif (Hardiyansyah, 2018). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Ratminto & Winarsih, 2015). Oleh karena itu, diperlukan upaya inovatif dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien (Osborne, 2010).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Indrajit, 2016). Konsep e-government hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik berbasis teknologi (Heeks, 2006). Implementasi e-government diyakini mampu meminimalisir praktik birokrasi yang berbelit dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Fang, 2002). Selain itu, pemanfaatan teknologi juga dapat memperluas jangkauan pelayanan publik hingga ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau (West, 2005). Dengan demikian, e-government menjadi strategi penting dalam modernisasi administrasi publik di berbagai negara, termasuk Indonesia (Wicaksono, 2023a).

Dalam konteks implementasinya di Indonesia, salah satu bentuk konkret e-government adalah program e-Samsat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, dalam pelaksanaannya di Samsat Kecamatan Rancaekek, masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital, keterbatasan infrastruktur, serta belum optimalnya sosialisasi program. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan e-Samsat oleh masyarakat dibandingkan dengan sistem konvensional. Selain itu, prosedur yang seharusnya mempermudah justru dalam beberapa kasus masih dianggap rumit oleh pengguna layanan. Oleh karena itu, penting

untuk mengkaji bagaimana implementasi e-Samsat di lokasi tersebut agar dapat diketahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi e-government dalam pelayanan publik. Penelitian oleh (Cahyadi, 2003b) menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi telah lama digunakan untuk mendukung administrasi pemerintahan dan meningkatkan efisiensi layanan. Selanjutnya, penelitian (Maharani, 2021b) menemukan bahwa implementasi kebijakan yang baik memerlukan perencanaan matang dan kesesuaian antara konsep dengan praktik di lapangan. Adapun (Wicaksono, 2023a) menyimpulkan bahwa e-government mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mempercepat interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam pelayanan publik.

Ketiga penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini, yaitu sama-sama membahas penerapan teknologi informasi dalam konteks pelayanan publik serta menyoroti pentingnya implementasi kebijakan sebagai faktor penentu keberhasilan program pemerintah. Selain itu, seluruh penelitian menekankan bahwa e-government merupakan instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang mendasar antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian sebelumnya cenderung membahas e-government secara umum atau pada konteks yang lebih luas, sedangkan penelitian ini secara spesifik memfokuskan pada implementasi program e-Samsat di tingkat lokal, yaitu di Samsat Kecamatan Rancaekek. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana prosedur implementasi dijalankan serta kendala yang dihadapi dalam praktiknya.

Berdasarkan perbedaan tersebut, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (originalitas) karena mengkaji secara mendalam implementasi e-Samsat pada lokus yang spesifik dengan pendekatan yang berfokus pada proses pelaksanaan kebijakan. Penelitian ini tidak hanya melihat konsep atau manfaat e-government secara umum, tetapi juga menyoroti realitas implementasi di tingkat daerah.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya evaluasi implementasi e-Samsat sebagai salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diharapkan mampu

meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Jika implementasinya belum optimal, maka tujuan efisiensi dan peningkatan kualitas layanan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu mengidentifikasi sejauh mana program ini berjalan sesuai prosedur serta hambatan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program e-Samsat di Kantor Samsat Kecamatan Rancaekek, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kendala dalam pelaksanaannya.

Tinjauan Literatur

Teori Implementasi Kebijakan (Grindle)

Implementasi kebijakan merupakan proses yang menentukan apakah suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Grindle, 1980). Dalam pandangan ini, keberhasilan implementasi tidak hanya dipengaruhi oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh konteks lingkungan tempat kebijakan tersebut dijalankan (Grindle, 1980). Grindle membagi implementasi ke dalam dua dimensi utama yaitu *content of policy* dan *context of implementation* (Grindle, 1980). *Content of policy* mencakup kepentingan yang terlibat, jenis manfaat, derajat perubahan, dan pelaksana kebijakan (Grindle, 1980). Sementara itu, *context of implementation* berkaitan dengan kekuasaan aktor, karakteristik institusi, serta kepatuhan dan respons masyarakat terhadap kebijakan (Grindle, 1980).

Indikator:

- Kepentingan yang mempengaruhi kebijakan
- Jenis manfaat yang dihasilkan
- Derajat perubahan yang diharapkan
- Aktor pelaksana kebijakan
- Dukungan dan kondisi lingkungan implementasi

Teori E-Government

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Indrajit, 2016). Konsep ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel (Indrajit, 2016). E-government juga berperan dalam menyederhanakan proses birokrasi yang sebelumnya cenderung kompleks dan memakan waktu (Heeks, 2006). Selain itu, penerapan e-government memungkinkan adanya interaksi yang lebih cepat antara pemerintah dan masyarakat (Wicaksono, 2023a). Dengan demikian, e-government menjadi strategi penting dalam reformasi administrasi publik di era digital (Indrajit, 2016).

Indikator:

- Efisiensi pelayanan
- Transparansi informasi
- Akuntabilitas pemerintah
- Kemudahan akses layanan
- Kualitas interaksi pemerintah dan masyarakat

Teori Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL – Parasuraman)

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi utama yang dirasakan langsung oleh pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah (Tjiptono, 2012). Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai harapan akan menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan publik (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, pengukuran kualitas pelayanan menjadi penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu program pelayanan publik (Tjiptono, 2012).

Indikator:

- Tangibles (bukti fisik)
- Reliability (keandalan)
- Responsiveness (daya tanggap)
- Assurance (jaminan)
- Empathy (empati)

Ketiga teori yang digunakan dalam penelitian ini memiliki keterkaitan yang saling melengkapi dalam menganalisis fenomena pelayanan publik berbasis digital. Teori e-government menjelaskan bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Selanjutnya, teori kualitas pelayanan publik memberikan tolok ukur untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat melalui dimensi-dimensi tertentu. Sementara itu, teori implementasi kebijakan berperan dalam menjelaskan bagaimana suatu kebijakan atau program, seperti e-Samsat, dijalankan dalam praktik di lapangan. Dengan demikian, ketiga teori tersebut membentuk kerangka analisis yang utuh, mulai dari konsep, standar kualitas, hingga proses pelaksanaan kebijakan.

Dalam penelitian ini, teori implementasi kebijakan digunakan sebagai pisau analisis utama untuk mengkaji pelaksanaan program e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek. Teori ini dipilih karena mampu menjelaskan secara komprehensif faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan dalam tahap pelaksanaan. Melalui pendekatan yang menitikberatkan pada isi kebijakan dan konteks implementasi, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai aspek seperti aktor pelaksana, sumber daya, serta kondisi lingkungan yang mempengaruhi jalannya program. Selain itu, teori ini juga memungkinkan analisis terhadap kesesuaian antara perencanaan kebijakan dengan realitas di lapangan. Oleh karena itu, penggunaan teori implementasi kebijakan menjadi relevan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai dinamika pelaksanaan e-Samsat.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis implementasi program e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena implementasi kebijakan berdasarkan kondisi nyata di lapangan serta memahami perspektif para pelaksana dan pengguna layanan (Creswell, 2016). Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis mengenai proses pelaksanaan kebijakan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti (Sugiyono, 2019). Relevansi penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya dalam mengkaji proses implementasi kebijakan secara komprehensif, termasuk faktor pendukung dan penghambat yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Dengan demikian, metode ini sesuai untuk menjawab permasalahan penelitian yang berfokus pada bagaimana implementasi e-Samsat dijalankan di tingkat lokal.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan e-Samsat di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dianggap mengetahui dan terlibat langsung dalam pelaksanaan program, seperti petugas Samsat dan masyarakat pengguna layanan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan implementasi e-Samsat. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh lebih mendalam dan sesuai dengan fokus penelitian.

Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif model interaktif yang terdiri dari tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi agar memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Tahap

terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung. Dengan menggunakan teknik analisis ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai implementasi e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek.

Hasil Penelitian

Implementasi e-Samsat dalam Pelayanan Publik

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan e-Samsat di Indonesia memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan efisiensi serta kemudahan dalam pelayanan publik. (Wicaksono, 2023) mengemukakan bahwa penerapan e-government, termasuk e-Samsat, mampu mempercepat proses pelayanan sekaligus meningkatkan transparansi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Temuan tersebut sejalan dengan (Maharani, 2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat menyederhanakan prosedur birokrasi dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Meskipun demikian, sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat belum berjalan secara optimal. (Cahyadi, 2003) menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kesiapan sumber daya manusia dan keterbatasan infrastruktur. Selain itu, tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat juga masih tergolong rendah, khususnya pada kelompok yang memiliki keterbatasan dalam literasi teknologi.

Analisis Implementasi Berdasarkan Teori Grindle

Apabila ditinjau menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle, berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan program e-Samsat dipengaruhi oleh dua dimensi utama, yaitu *content of policy* dan *context of implementation*. Dari aspek

content of policy, e-Samsat telah dirancang dengan tujuan yang jelas, yakni meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Tujuan tersebut sejalan dengan prinsip kebijakan publik yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Namun demikian, pada aspek *context of implementation*, sejumlah penelitian mengungkapkan adanya berbagai kendala yang cukup kompleks. (Maharani, 2021) menjelaskan bahwa faktor lingkungan seperti tingkat kesiapan masyarakat, dukungan kelembagaan, serta kapasitas pelaksana kebijakan menjadi elemen penting dalam menentukan keberhasilan implementasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun suatu kebijakan telah disusun dengan baik, keberhasilannya tetap sangat dipengaruhi oleh kondisi sosial dan institusional di lapangan.

Perspektif E-Government dalam Implementasi e-Samsat

Dalam sudut pandang e-government, e-Samsat merupakan inovasi berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. (Wicaksono, 2023) mengemukakan bahwa penerapan e-government dapat memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan e-government masih menghadapi berbagai hambatan, khususnya terkait aksesibilitas dan kesiapan pengguna. (Heeks, 2006) menyatakan bahwa kegagalan e-government di negara berkembang umumnya disebabkan oleh adanya kesenjangan antara perancangan sistem dengan kondisi nyata di lapangan (*design-reality gap*). Fenomena ini juga terlihat pada implementasi e-Samsat, di mana sistem yang telah dirancang secara modern belum sepenuhnya dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas Pelayanan e-Samsat Berdasarkan SERVQUAL

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, kualitas pelayanan e-Samsat menunjukkan capaian yang beragam. Penelitian (Maharani, 2021) mengungkapkan bahwa dari sisi efisiensi dan kecepatan pelayanan, e-Samsat mampu memberikan peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan layanan konvensional. Hal ini mencerminkan adanya perbaikan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*.

Namun demikian, pada dimensi *tangibles* dan *empathy* masih ditemukan sejumlah kelemahan, terutama berkaitan dengan keterbatasan sarana pendukung serta minimnya pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital juga menjadi faktor krusial yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Berdasarkan hasil sintesis dari berbagai penelitian, terdapat sejumlah faktor yang mendukung keberhasilan implementasi e-Samsat, di antaranya adalah ketersediaan dan dukungan teknologi informasi, komitmen pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan, serta kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat. Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan berbasis digital.

Di sisi lain, terdapat pula beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, kurang optimalnya sosialisasi program, serta adanya resistensi masyarakat terhadap peralihan dari sistem konvensional ke sistem digital. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Heeks, 2006) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi e-government sangat dipengaruhi oleh kesiapan lingkungan sosial dan dukungan teknologi yang memadai.

Implikasi dan Relevansi terhadap Penelitian

Berdasarkan berbagai kajian terdahulu, dapat dipahami bahwa implementasi e-Samsat memiliki potensi yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik, meskipun dalam praktiknya masih dihadapkan pada berbagai kendala. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal e-government dengan realitas pelaksanaannya di lapangan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara lebih spesifik implementasi e-Samsat pada tingkat lokal, khususnya di Samsat Kecamatan Rancaekek. Melalui pendekatan yang lebih kontekstual, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat daerah.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, namun belum optimal karena masih dipengaruhi oleh kesiapan lingkungan implementasi. Hal ini sejalan dengan Merilee S. Grindle yang menekankan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi kebijakan, tetapi juga oleh konteks pelaksanaannya (Grindle, 1980). Selain itu, peningkatan efisiensi belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan, sehingga diperlukan pendekatan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna (Parasuraman et al., 1988).

Penelitian ini hanya berfokus pada satu lokasi, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, keterbatasan data dari berbagai pihak serta fokus pada aspek pengguna menyebabkan analisis belum mencakup secara mendalam aspek teknis sistem e-Samsat. Keterbatasan ini sejalan dengan pandangan Richard Heeks yang menyebutkan bahwa studi e-government sering menghadapi keterbatasan dalam menjembatani aspek teknis dan sosial (Heeks, 2006).

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah atau melakukan studi komparatif antar daerah agar hasilnya lebih komprehensif. Selain itu, penggunaan metode campuran (mixed methods) dapat memberikan analisis yang lebih mendalam. Penguatan aspek literasi digital dan kesiapan infrastruktur juga perlu dikaji

lebih lanjut, mengingat keberhasilan e-government sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara desain sistem dan kondisi lapangan (Heeks, 2006 dan Wicaksono, 2023).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi program e-Samsat di Samsat Kecamatan Rancaekek memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam aspek efisiensi, kecepatan, dan transparansi layanan. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama kebijakan e-government dalam memodernisasi pelayanan publik telah mulai tercapai, terutama pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Selain itu, dari perspektif teori implementasi kebijakan Grindle, program e-Samsat telah memiliki *content of policy* yang jelas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi e-Samsat belum berjalan secara optimal. Berbagai kendala masih ditemukan, terutama pada aspek *context of implementation*, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi, serta belum optimalnya kapasitas pelaksana kebijakan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain kebijakan dengan kondisi nyata di lapangan (*design-reality gap*), sehingga mempengaruhi tingkat pemanfaatan layanan e-Samsat oleh masyarakat di Kecamatan Rancaekek.

Daftar Pustaka

- Cahyadi, A. (2003a). E-government dan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 45–56.
- Cahyadi, A. (2003b). *Pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan*. Gramedia.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Pustaka Pelajar.
- Fang, Z. (2002). *E-government in digital era: Concept, practice, and development*.

- International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Grindle, M. S. (1980). *Politics and policy implementation in the Third World*. Princeton University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Maharani, D. (2021a). Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2), 112–125.
- Maharani, D. (2021b). Implementasi kebijakan publik dalam perspektif administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–56.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Osborne, D. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.
- Wicaksono, A. (2023a). *Konsep dasar e-government*. Rajawali Pers.

Wicaksono, A. (2023b). Transformasi digital dalam pelayanan publik melalui e-government. *Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 1–10.