

# INOVASI APLIKASI *E-SMART* SAMSAT JATIM DI DIREKTORAT LALU LINTAS (DITLANTAS) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR

**Dani Syahputra**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
Email: [danisyahputra.dsp@gmail.com](mailto:danisyahputra.dsp@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M.AP**

S-1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
Email: [meirinawati@yahoo.co.id](mailto:meirinawati@yahoo.co.id)

## Abstrak

Besarnya angka pelayanan yang dilakukan per harinya pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Provinsi Jawa Timur, maka perlu dilakukan pengembangan dan peningkatan pelayanan Samsat kepada masyarakat. Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (Polda Jatim) melalui Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Jatim menciptakan sebuah aplikasi yang bernama *E-Smart Samsat Jatim*. Namun, dalam penerapannya masih ditemui kendala, sehingga hal ini menarik bagi peneliti untuk meneliti tentang Inovasi Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Cook, Matthews dan Irwin tentang Faktor Keberhasilan Inovasi yang terdiri dari *Leadership, Management/Organization, Human Capital* dan *Technology*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* di Ditlantas Polda Jatim sudah baik. Hal tersebut dibuktikan dari faktor *Leadership* yang ditunjukkan dengan adanya peran dan tanggung jawab yang besar dari seorang pemimpin (Direktur Lalu Lintas Polda Jatim) mulai dari kontribusi ide, pemikiran, materiil, dan arahan kepada staf dibawahnya untuk mewujudkan aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* hingga aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Faktor *Management/Organization*, adanya sosialisasi kepada masyarakat serta adanya jaringan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal. Faktor *Risk Management*, masih terdapat kendala dalam sistem pembayaran melalui perbankan yang disebabkan belum terintegrasi sempurna antara sistem Ditlantas Polda Jatim dengan sistem perbankan, kendala lain terjadi karena faktor teknis yaitu jaringan dan server. Faktor *Human Capital*, adanya pelatihan untuk pemahaman kepada petugas Samsat yang dilakukan sebelum *launching* aplikasi *E-Smart Samsat Jatim*. Faktor *Technology*, aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* memanfaatkan fasilitas aplikasi *smartphone* (android dan ios) dengan keamanan sistem yang dibuat berlapis. Saran yang diberikan yaitu dilakukan segera pembenahan sistem terutama pada sistem pembayaran melalui perbankan.

**Kata Kunci:** inovasi, aplikasi, *E-Smart Samsat Jatim*

## Abstract

The magnitude of the number of service which is done every day in the Office Together one-stop Corporate Administration System (Samsat) in East Java province, hence the need for development and improvement of the service of Samsat. East Java Regional Police (Polda Jatim) through the Directorate of Traffic (Ditlantas) Polda Jatim creates an application named *E-Smart Samsat Jatim*. However, in its application still encountered obstacles, so that it is attractive to researchers to research about the Innovation Application *E-Smart Samsat Jatim* in the Directorate of traffic (Ditlantas) East Java regional police. This type of research is descriptive research using qualitative approach. Using data collection techniques interviews, observation and documentation. The focus of the research in this study using the theory according to Cook, Matthews and Irwin about the success factors of innovation comprising *Leadership, Management/Organization, Human Capital* and *Technology*. The results showed that innovation is the application of *E-Smart Samsat Jatim* Polda Jatim Ditlantas's been good. This is evidenced from the *Leadership* factor is indicated by the presence of the roles and responsibilities of a leader (East Java Police Traffic Director) starting from the contributions of ideas, thought-provoking, materially, and referrals to staff below for application manifest *E-Smart Samsat Jatim* until the application can be used by the society. *Management/Organization* factors, the existence of socialization to society as well as the existence of a network of cooperation with internal and external parties. Factors of *Risk Management*, there are still constraints in the system of payment through banking caused yet a perfectly integrated system between Ditlantas Polda Jatim with banking systems, other barriers occur due to technical factors i.e. network and the server. Factors of *Human Capital*, there is training for the understanding of the officers before the launching of Samsat application *E-Smart Samsat Jatim*. Factors of *Technology*, application of *E-Smart Samsat Jatim* utilizing facilities *smartphone* (android and ios) with a layered

security system that was created. The advice given that is done immediately revamping the system especially in the payments system through banking.

**Keywords:** innovation, application, E-Smart Samsat Jatim

**PENDAHULUAN**

Kehidupan berbangsa dan bernegara tidak lepas dengan kegiatan pelayanan kepada warga negaranya. Melayani setiap warga negara dan penduduk merupakan tugas wajib bagi negara, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sinambela (2011:5) mengartikan pelayanan publik sebagai:

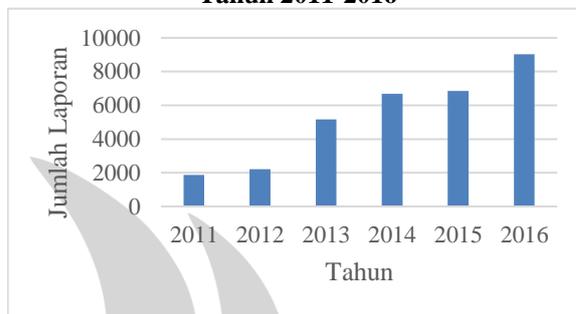
“Pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak setiap warga negara atas suatu barang, jasa atau pelayanan administrasi oleh penyedia atau penyelenggara pelayanan publik.”

Penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk pemenuhan hak penerima layanan atau warga negara. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada warga negaranya.

Seiring dengan pesatnya perkembangan jaman dan perkembangan teknologi informasi saat ini, maka masyarakat sebagai penerima pelayanan publik akan pelayanan barang dan jasa, serta pelayanan administrasi menuntut pelayanan yang cepat dan mudah. Namun, hal ini ternyata tidak diimbangi dengan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik masih dianggap berbelit dengan serangkaian alur yang panjang, hal tersebut yang membuat pelayanan dirasa membutuhkan waktu yang lama. Sehingga masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Hal tersebut dapat dibuktikan dengan masih banyaknya laporan masyarakat terkait dengan pelayanan publik kepada Ombudsman. Grafik yang menunjukkan jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia (RI) periode tahun 2011 sampai tahun 2016 dapat dilihat pada Grafik 1.1.

**Grafik 1.1.**  
**Dinamika Jumlah Laporan Masyarakat Pertahun Tahun 2011-2016**



Sumber: Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016 ([www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id), diakses tanggal 19 September 2017)

Banyaknya laporan yang masuk pada Ombudsman dapat diartikan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Disisi lain, banyaknya laporan masyarakat tersebut dapat memberikan stimulus atau motivasi bagi penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan membuat sebuah inovasi dalam pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik juga diperlukan dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Salah satu peningkatan kualitas pelayanan Samsat dilakukan di Provinsi Jawa Timur. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan Samsat dikarenakan oleh semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor saat ini. Dimana semakin banyak kendaraan bermotor maka semakin meningkat pula kebutuhan masyarakat untuk mengurus surat-surat administratif dan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor terjadi secara signifikan di Provinsi Jawa Timur. Hal ini dibuktikan dengan data jumlah kendaraan bermotor pada tabel 1.2. berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Timur**

No	Jenis Kendaraan	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1	Mobil Penumpang	1.155.994	1.274.263	1.411.247	1.573.205
2	Mobil Bus	23.487	25.317	27.431	29.454
3	Mobil Barang	514.474	553.428	591.226	644.421

4	Sepeda Motor	12.824.707	13.951.545	15.046.589	16.075.386
5	Kendaraan Khusus	1.904	1.922	1.936	2.000
<b>Jumlah</b>		<b>14.520.566</b>	<b>15.806.475</b>	<b>17.078.429</b>	<b>18.324.366</b>

Sumber: Buku Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Online Pada Kantor Bersama Samsat Se-Jawa Timur

Sebagai instansi yang termasuk dalam Samsat, kepolisian juga berupaya memberikan kontribusi dengan membuat terobosan baru atau inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya dilakukan oleh Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Timur (Polda Jatim) melalui Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Polda Jatim dengan menciptakan sebuah aplikasi yang bernama *E-Smart Samsat Jatim* dan diresmikan pada tanggal 06 September 2017.

Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* adalah suatu sistem layanan Samsat yang memanfaatkan sarana teknologi informasi dengan sistem layanan yang menggunakan fasilitas aplikasi *smart phone* (android dan ios), pada sistem tersebut terdapat beberapa bentuk layanan, antara lain proses layanan pendaftaran kendaraan baru, mutasi dan perubahan kendaraan bermotor, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 1 tahun, dan proses layanan perpanjangan STNK 5 tahun. Dalam aplikasi juga memberikan layanan informasi dan transparansi besaran pajak. Selain itu juga dapat dimanfaatkan untuk proses pembayaran besaran biaya administrasi yang langsung terkoneksi dengan layanan fasilitas perbankan kerjasama yaitu BRI, BNI, Bank Jatim, Bank Mandiri dan BTN. (Sumber: Buku Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Online Pada Kantor Bersama Samsat Se-Jawa Timur).

Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* masih mengalami kendala terkait dengan sistem pembayaran melalui perbankan secara online pada aplikasi *E-Smart Samsat Jatim*. Aplikasi saat ini masih bisa digunakan tetapi belum maksimal terutama untuk proses pembayaran. Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* dapat digunakan untuk transparansi biaya melalui beberapa fiturnya yaitu menu Informasi dan menu Besaran Pajak. Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* merupakan inovasi yang baru di Ditlantas Polda Jatim sebagai sarana untuk memudahkan masyarakat dalam pelayanan Samsat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis lebih dalam tentang inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* dengan judul **INOVASI APLIKASI E-SMART SAMSAT JATIM DI DIREKTORAT LALU LINTAS (DITLANTAS) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR.**

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Cook, Matthews

dan Irwin tentang Faktor Keberhasilan Inovasi yang terdiri dari *Leadership, Management/Organization, Human Capital* dan *Technology*. Subjek penelitian merupakan sumber utama dalam memperoleh data penelitian. Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *Purposive Sampling*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Maka peneliti melakukan analisis untuk mendapat gambaran tentang inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* dengan menggunakan teori menurut Cook, Matthews dan Irwin (dalam Grisna dan Wawan, 2013) tentang faktor keberhasilan inovasi, sebagai berikut:

### 1. Leadership (Kepemimpinan)

Indikator keberhasilan inovasi salah satunya ditentukan oleh pemimpin, bagaimana peranan, tanggung jawab, serta komitmen seorang pemimpin terhadap penerapan inovasi. Menjadi kewajiban seorang pemimpin untuk dapat memberikan ide-ide dan arahan kepada anggotanya untuk mewujudkan inovasi dan menjalankannya. Menurut Peraturan Kapolri No 22 Tahun 2010 pasal 177 Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) memiliki tugas salah satunya penyelenggaraan administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi serta kendaraan bermotor.

Ditlantas dipimpin oleh Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) yang bertanggung jawab kepada Kapolda dan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di bawah kendali Wakapolda. Inovasi yang terdapat pada Ditlantas tidak lepas dari peranan dan tanggung jawab Dirlantas untuk mengarahkan, memberdayakan, dan mendorong terwujudnya sebuah inovasi salah satunya yaitu terciptanya aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* yang memudahkan masyarakat dalam pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi registrasi dan identifikasi pengemudi serta kendaraan bermotor.

Aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* ini merupakan aplikasi yang pertama di Indonesia dalam pelayanan Samsat yang dicetuskan oleh Kombespol Drs. Ibnu Isticha, M. Hum. yang menjabat sebagai Direktur Lalu Lintas (Dirlantas) Polda Jatim. Beliau memiliki peran dan tanggung jawab yang besar mulai dari kontribusi ide, pemikiran, materiil, dan arahan kepada staf dibawahnya untuk mewujudkan aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* hingga aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Penanggung jawab dari inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* adalah Kombespol Drs. Ibnu Isticha, M. Hum. yang dibuktikan dengan adanya Surat Perintah Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur Nomor: Sprin/519/IV/2017 dan Nomor: Sprin/520/VII/2017.

Disamping peran dan tanggung jawab pemimpin, terdapat komitmen dari seorang pemimpin dalam penerapan inovasi agar berjalan dengan optimal. Dalam inovasi aplikasi *E-Smart Samsat Jatim* ini, komitmen pemimpin dirasa perlu

dikuatkan kembali karena inovasi dapat dikatakan masih baru dan masyarakat banyak yang belum mengetahui aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Komitmen yang perlu dikuatkan yaitu pertama komitmen menjadikan aplikasi tersebut sempurna, kedua komitmen bagaimana membuat aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim bisa dirasakan secara optimal oleh masyarakat dan ketiga adalah komitmen untuk menganggarkan perawatan dan pengembangan.

Selain komitmen yang perlu dikuatkan, komitmen dari pemimpin yaitu dengan melegalkan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim dalam bentuk Peraturan Gubernur Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penerapan Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (*E-Smart* Samsat). Wujud dari komitmen pemimpin dalam mensukseskan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim juga dapat dilihat dari arahan yang selalu diberikan oleh pemimpin terhadap anggotanya.

Wujud arahan pimpinan pada anggotanya dilakukan saat tahap pembuatan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim, inti dari arahan pimpinan yaitu sistem aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim harus mudah, sistem harus gampang diakses dan sistem jangan sampai membingungkan masyarakat. Arahan pimpinan kepada anggotanya juga dilakukan saat pengarahan apel pagi di Ditlantas Polda Jatim, wujud arahan pimpinan agar seluruh inovasi yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi harus diutamakan dan harus dioptimalkan. Dari peran, tanggung jawab dan komitmen tersebut maka masyarakat merasa terbantu dengan adanya inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim di Ditlantas Polda Jatim.

## 2. *Management/Organization* (Manajemen/Organisasi)

Indikator selanjutnya yaitu Manajemen/Organisasi, indikator ini digunakan untuk menjelaskan strategi apa yang dibuat atau dilakukan oleh Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur (Ditlantas Polda Jatim) untuk pengembangan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Strategi dalam mengembangkan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim yaitu dengan mensosialisasikan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim kepada masyarakat. Strategi Ditlantas Polda Jatim dalam mengenalkan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim yaitu melalui acara peluncuran atau *launching* aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim pada tanggal 06 September 2017 di ruang Loka Artha Praja Lt III Bapenda Provinsi Jawa Timur. *Launching* aplikasi *E-Smart* Samsat disiarkan secara langsung melalui *youtube* RTMC Polda Jatim serta diliput oleh beberapa media baik media elektronik maupun cetak yang diundang pada acara *launching*, hal tersebut dirasakan oleh masyarakat yang mengetahui aplikasi *E-Smart* Samsat melalui media massa

Sosialisasi kepada masyarakat selain memanfaatkan momentum *launching* aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim, Ditlantas Polda Jatim mengarahkan seluruh jajaran Kepolisian Resort (Polres) Kepolisian Daerah Jawa Timur melalui media promosi yang dipasang pada kantor-kantor

Samsat yang ada di wilayah Provinsi Jawa Timur. Selain *Banner*, media promosi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim yaitu dengan memasang logo aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim pada papan tulisan loket di Kantor Bersama Samsat.

Selanjutnya, strategi yang dilakukan oleh Ditlantas Polda Jatim untuk mengembangkan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim yaitu dengan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal. Pihak internal yaitu terdiri dari instansi Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja (Persero), sedangkan pihak eksternal yaitu perbankan yang terdiri dari Bank Jatim, BTN, Bank Mandiri, BNI dan BRI. Adanya jaringan kerjasama dengan berbagai pihak bermanfaat dalam jalannya aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim agar berjalan dengan optimal.

Kerjasama dengan beberapa pihak dilegalkan dengan adanya penandatanganan Nota Kesepahaman atau MoU. Institusi yang terlibat pada aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim dalam buku “Sistem Layanan Samsat Terintegrasi *Online* Pada Kantor Bersama Samsat Se-Jawa Timur” milik Ditlantas Polda Jatim mempunyai tugas dan wewenang masing-masing. Institusi Ditlantas berkaitan dengan pelayanan penerbitan BPKB, STNK, dan TNKB. Bapenda berkaitan dengan pelayanan terhadap penetapan besaran PKB/BBNKB. PT. Jasa Raharja (Persero) berkaitan dalam penetapan besaran SWDKLLJ. Perbankan (Bank Jatim, BTN, Bank Mandiri, BNI, dan BRI) berkaitan dengan pelayanan pembayaran PNPB, PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.

## 3. *Risk Management* (Manajemen Risiko)

Indikator selanjutnya dalam faktor keberhasilan inovasi adalah manajemen risiko. Manajemen risiko dapat diartikan sebagai alat untuk menilai dan mengukur risiko yang dihadapi dalam penerapan inovasi. Perlu dicari cara pengelolaan risiko yang sesuai agar inovasi tidak terhambat pada kendala-kendala yang sama. Pada inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim di Ditlantas Polda Jatim ini terdapat kendala yang muncul terkait dengan proses pembayaran yang membuat wajib pajak tidak bisa menyelesaikan prosedur pembayaran sesuai dengan arahan aplikasi.

Kendala tersebut terjadi karena masih belum adanya integrasi antara sistem perbankan dengan sistem Samsat yang disebabkan oleh pihak Ditlantas Polda Jatim tidak mempunyai wewenang untuk membangun sistem perbankan yang mempunyai sistem tersendiri, kendala dari jaringan internet dan server juga menjadi penyebab belum optimalnya aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim.

Terdapat banyak fitur di dalam aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim, namun terdapat fitur yang terkendala yaitu pada pembayaran melalui bank. Masyarakat pengguna aplikasi *E-Smart* Samsat tidak perlu khawatir karena aplikasi ini masih bisa digunakan untuk memanfaatkan fitur lain seperti fitur menu informasi dan fitur menu besaran pajak. Dari

beberapa kendala tersebut, Ditlantas Polda Jatim berupaya untuk membenahi sistem aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim dengan masih melakukan koordinasi di level sistem antara sistem Ditlantas Polda Jatim dengan sistem perbankan, selain itu upaya yang dilakukan dengan adanya pembahasan pada rapat pembina Samsat.

#### 4. *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia)

Indikator selanjutnya yaitu *Human Capital* atau Kemampuan sumber daya manusia. Indikator ini berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas penerapan inovasi, yang digunakan untuk peningkatan kapasitas inovasi dalam suatu organisasi.

Program pengembangan petugas termasuk pelatihan formal dan pelatihan pendampingan langsung di tempat kerja penting dilakukan untuk mendidik petugas mengenai perubahan organisasi dalam inovasi. Petugas yang berkaitan dengan aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim yaitu petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang ada diseluruh wilayah Provinsi Jawa Timur. Pelatihan petugas Samsat dilakukan saat sebelum *launching* aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim. Pelatihan yang dimaksud bukan merupakan pelatihan yang khusus, melainkan hanya pemahaman kepada petugas mengenai aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim. Pelatihan tersebut merupakan pelatihan pada kegiatan Rapat Tim Teknis Pembina Samsat dalam rangka sosialisasi terkait penerapan sistem layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi (*E-Smart Samsat*) yang dilaksanakan berdasarkan Surat Telegram Kapolda Jatim No ST/1708/VIII/2017/DITLANTAS dan direvisi menjadi Surat Telegram Kapolda Jatim No ST/1723/VIII/2017/DITLANTAS. Kegiatan sosialisasi dilaksanakan sebelum *launching* aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim yaitu pada tanggal 29 Agustus 2017 di Gedung Loka Artha Praja Lantai 3 Bapenda Provinsi Jatim Jalan Manyar Kertoarjo No. 1 Surabaya.

#### 5. *Technology* (Teknologi)

Penelitian tentang inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim memanfaatkan teknologi untuk memberikan kemudahan kepada pengguna layanan untuk dapat mengakses informasi yang dibutuhkan. Inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim di Ditlantas Polda Jatim merupakan suatu sistem pelayanan Samsat yang terintegrasi dan memanfaatkan teknologi informasi yang menggunakan fasilitas aplikasi *smartphone* (android dan ios). Inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim murni dibuat oleh Ditlantas Polda Jatim.

Pada alur mekanisme aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim terdapat beberapa server yang saling terintegrasi yaitu server perbankan, server *Gateway* BPKB, server BPKB, server Samsat, server Berkas Induk BPKB Elektronik dan server Data Center Samsat. Meskipun pengguna aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim bisa mendapatkan informasi yang

perlu, tapi keamanan data inovasi aplikasi ini dapat dikatakan terjamin. Hal tersebut disebabkan karena inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim di Ditlantas Polda Jatim keamanan data dibuat berlapis. Terdapat server *Gateway* yang menjembatani apa yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim (*user*), dari server *Gateway* baru akan dikelola dikelola masuk ke database utama dalam hal ini komunikasinya pun tetap akan dibatasi dengan *web services*. Setelah diterima dan dikelola oleh *web service*, selanjutnya baru dikeluarkan datanya oleh *web service*, kemudian data tersebut diteruskan ke server *gateway*, dari server *gateway* diteruskan ke *user*.

## PENUTUP

### Simpulan

Aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim merupakan suatu sistem layanan Samsat yang memanfaatkan sarana teknologi informasi salah satunya memanfaatkan aplikasi *mobile* berbasis *smartphone* (android dan ios). Aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor berwilayah di Provinsi Jawa Timur, aplikasi dapat digunakan setelah *download* di Google Playstore untuk pengguna Android dan Appstore untuk pengguna iOS. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim merupakan bentuk pengembangan sistem pelayanan Samsat yang terintegrasi dan mengedepankan 4 aspek, yaitu kemudahan, kecepatan, transparan dan modern.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang sudah dijelaskan oleh peneliti terkait tentang inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi aplikasi ini sudah baik. Disamping itu, inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim ini dapat diterima oleh masyarakat, terlebih masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim meskipun dalam penerapannya masih terdapat kendala-kendala, namun hal tersebut masih dalam proses pembenahan sistem aplikasi. Hasil penelitian inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim dianalisis menggunakan teori faktor keberhasilan menurut Cook, Matthews dan Irwin, yaitu:

*Leadership* atau kepemimpinan, faktor kepemimpinan dalam inovasi aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur ditunjukkan dengan adanya peran dan tanggung jawab dari Direktur Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur sebagai pemimpin. Wujud peran dan tanggung jawab mulai dari kontribusi ide, pemikiran, materiil, dan arahan kepada staf dibawahnya untuk mewujudkan aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim hingga aplikasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Selain itu, terdapat komitmen pemimpin dirasa perlu dikuatkan kembali karena inovasi dapat dikatakan masih baru dan masyarakat banyak yang belum mengetahui aplikasi *E-Smart Samsat* Jatim.

*Management/Organization* atau Manajemen/Organisasi pada penelitian ini ditunjukkan dengan adanya strategi yang digunakan untuk pengembangan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim oleh Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Strategi yang pertama yaitu berupa sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Strategi selanjutnya untuk pengembangan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim yaitu adanya jaringan kerjasama dengan pihak internal maupun eksternal. Pihak internal yaitu Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, PT. Jasa Raharja (Persero), sedangkan pihak eksternal yaitu Perbankan yang tersiri dari Bank Jatim, BTN, Bank Mandiri, BNI dan BRI.

*Risk Management* atau Manajemen Risiko pada penelitian ini ditunjukkan dengan adanya upaya Ditlantas Polda Jatim dalam mengelola kendala yang terjadi dalam penerapan inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Kendala yang terjadi yaitu pada proses pembayaran yang membuat wajib pajak tidak bisa menyelesaikan prosedur pembayaran sesuai dengan arahan aplikasi. Kendala lainnya yaitu pada jaringan internet dan server yang juga menjadi penyebab belum optimalnya aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Masyarakat pengguna aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim masih bisa menggunakan aplikasi dengan memanfaatkan fitur lain seperti fitur menu informasi dan fitur menu besaran pajak. Dari beberapa kendala tersebut, Ditlantas Polda Jatim berupaya untuk membenahi sistem aplikasi *E-Smart* Samsat, selain itu upaya yang dilakukan dengan adanya pembahasan pada rapat pembina Samsat.

*Human Capital* atau Kemampuan Sumber Daya Manusia pada penelitian ini ditunjukkan dengan adanya pelatihan terhadap petugas, pelatihan bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim. Pelatihan dilakukan melalui kegiatan Rapat Tim Teknis Pembina Samsat dalam rangka sosialisasi terkait penerapan sistem layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi (*E-Smart* Samsat) yang diikuti oleh Kasatlantas se-Jawa Timur, Kanitregident se-Jawa Timur, Kepala UPT Kantor, Kepala Adpel se-Jawa Timur dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja se-Jawa Timur.

*Technology* atau Teknologi pada penelitian ini ditunjukkan dengan penggunaan teknologi informasi yang menggunakan fasilitas aplikasi *smartphone* (android dan ios). Inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim murni dibuat oleh Ditlantas Polda Jatim. Teknologi yang digunakan pada inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim bergantung pada jaringan internet, perangkat yang digunakan pada inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim adalah server yang memuat berbagai layanan yang berhubungan dengan registrasi kendaraan bermotor. Terdapat banyak server yang saling terintegrasi, meski demikian keamanan dari aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim terjamin karena sistem keamanan dibuat berlapis dengan memanfaatkan adanya server *Gateway* sebagai gerbang utama yang membatasi antara *user* (pengguna aplikasi) dengan *data center*.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka peneliti mempunyai beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan inovasi aplikasi *E-Smart*

Samsat Jatim di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dilakukan segera pembenahan sistem terutama pada sistem pembayaran melalui perbankan agar fitur menu Pelayanan *Online* pada aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim dapat digunakan dan memudahkan masyarakat.
2. Peningkatan koordinasi antara pihak Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Jawa Timur, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jatim, PT Jasa Raharja (Persero) wilayah Jawa Timur dan perbankan perlu dilakukan agar aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim dapat berjalan lebih optimal.
3. Peningkatan sosialisasi inovasi aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim kepada wajib pajak perlu dilakukan.
4. Perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan aplikasi *E-Smart* Samsat Jatim dengan meninjau keluhan yang disampaikan masyarakat melalui laman pengaduan ([www.ditlantas-poldajetim.org/pengaduan](http://www.ditlantas-poldajetim.org/pengaduan)) maupun melalui *review/ulasan* pada *playstore* dan *appstore*.

## Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Seluruh Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP Unesa
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
4. M. Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti
5. Pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun materiil kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustia, Indri. 2017. "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan". *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP, Volume 4 Nomor 2*.
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Anggadwita, Grisna dan Dhewanto, Wawan. 2013. "Service Innovation in Public Sector : A Case Study on PT. Kereta Api Indonesia". *Journal of Social and Development Sciences*. Volume 4 Nomor 7.
- Buku LAPORAN HASIL RAPAT TIM TEKNIS PEMBINA SAMSAT Dalam Rangka Sosialisasi Terkait Penerapan Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (*E-Smart* Samsat)
- Buku LAPORAN PELAKSANAAN *Launching* Penerapan Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (*E-Smart* Samsat)

- Buku Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Online Pada Kantor Bersama Samsat Se-Jawa Timur Yogyakarta:GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*, (online), (<https://perbanasinstitute.academia.edu/RichardusEkoIndrajit>, diakses unduh 08 November 2017)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Banyumedia Publishing
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 52 Tahun 2017 tentang Penerapan Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Berbasis Teknologi Informasi (*E-Smart Samsat*)
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Kepolisian Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2016, Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Prawira, Arief Maulana, Irwan Noor, dan Farida Nurani. 2015. "Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center SPGDT 119* sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Volume 2 Nomor 4.
- Purhantara, Wahyu. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta:Graha ilmu
- Rockman, Ali. 2011. "*E-Government Adoption in Developing Countries; the Case of Indonesia*". *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, Volume 2 Nomor 5
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif & RND*. Bandung : ALLFABETA
- Sukandarrumidi. 2006. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta:GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS
- Sunarya, Aris. 2016. "Reformasi Birokrasi Administrasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis *Mobile Technology* Di Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur". *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*. Volume 2 Nomor 2.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN
- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. "Inovasi Layanan Samsat *Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto". *Jurnal Publika*, Volume 4 Nomor 8.
- Undang-Undang Republik Indoneisa Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Wijaya, Candra. 2017. "Perilaku Organisasi". Chaniago, Nasrul Syakur, editor. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI)
- Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008. "Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1 Nomor 4.
- <http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html?download=604:data-penyelesaian-laporan-masyarakat-ombudsman-republik-indonesia-tahun-2016> (Diakses tanggal 19 September 2017)