MODEL EVALUASI CIPP (*Context, Input, Process, Product*) DALAM SISTEM E-SAMSAT DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

JURNAL

INDRIYANI H. ISMAIL
NIM. D02419005

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2023

MODEL EVALUASI CIPP (*Context, Input, Process, Product*) DALAM SISTEM E-SAMSAT DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN GORONTALO

[1]Indriyani H. Ismail [2]Srihandayani Suprapto [3]Robin Pakudu

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Muhammadiyah Gorontalo,
Gorontalo, Indonesia 96181
Email: indriismail18@gmail.com

Abstract

This research aims to determine the CIPP (context, input, process, product) evaluation model in the E-Samsat system at the Samsat Bersama office Gorontalo district This research uses descriptive research with a qualitative approach and data collection techniques through observation, interviews, and documentation derived from primary and secondary data. This research uses data analysis techniques through data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The results showed that the e-samsat program, through the CIPP approach, an evaluation model of context, input, process, and product, could have been more optimal. This can be seen from the four indicators tested, which show that the objectives of E-samsat have yet to be achieved, there is still a need for training for employees at the samsat office, and there is still a need for socialization carried out by related agencies. It is recommended that the local government further improve the socialization of e-samsat to the wider community so that the purpose of implementing e-samsat can be achieved following what is expected by both the govemment and the community

Keywords: CIPP, E-Samsat.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumplan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang berasal dari data primer dan data sekunder. Adapun dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, peyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukan bahwa Program E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo melalui pendekatan CIPP yang merupakan model evaluasi dari *Context, Input, Process, and Product* belum optimal. Hal ini terlihat dari keempat indikator yang diuji dimana menunjukan bahwa belum tercapainya tujuan dari E-Samsat, masih perlu adanya pelatihan bagi pegawai yang ada di kantor Samsat, dan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait. Direkomendasikan agar pemerintah setempat lebih meningkatkan sosialisasi E-Samsat kepada masyarakat luas agar tujuan dilaksanakannya E-Samsat tersebut dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan baik itu pemerintah maupun masyarakat.

Kata Kunci : CIPP, E-Samsat

1. PENDAHULUAN

Masyarakat merupakan suatu komponen dalam suatu negara, hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting karena syarat bahwa berdirinya suatu Negara adalah adanya rakyat atau masyarakat. Oleh karena itu, Negara dapat dikatakan maju apabila bisa membuat masyarakat adill dan sejahtera, salah satunya dalam segii pelayanan publik. Hukum pelayanan publik memiliki sifat memaksa, mengikat dan mengatur hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat dan pelaksana pelayanan serta penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya, dimana masyarakat wajib membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk mempernggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan masyarakat.

Pajak merupakan pungutan wajib darii rakyat untuk Negara. Pajak adalah salah satu sumber pendapatan Negara yang besar sehingga dapat digunakan untuk melaksanakan pembangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara (wajib pajak) dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya dan diatur dalam Undang-undang.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang selanjutnya di sebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi pada kantor bersama Samsat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu instansi Pemerintah yang dibentuk agar dapat mempercepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga memberikan kepuasan kepada masyarakat wajib pajak.

Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Gorontalo membuat terobosan-terobosan melalui Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (E-SAMSAT). Keberadaan E-Samsat diharapkan dapat meningkatkan kemudahan bagi para wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara elektronik sehingga penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor suatu darah juga dapat bertambah.

Program E-SAMSAT mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dalam membayar pajak maka wajib pajak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Dewi (2018) dalam (Saragih, dkk,2019) meneliti bahwa faktor-faktor yang menyebabkan pembayar pajak mengadopsi E-Samsat dikarenakan pasrtisipasi era digitalisasi, kemudahan mendapatkan informasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, efisiensi biaya, waktu dan tempat serta terhindar dari keterlambatan pembayaran. Sementara itu faktor yang menyebabkan para wajib pajak menolak E-Samsat

adalah keterbatasan pengetahuan, kerumitan alur pembayaran, kemudahan inovasi yang didapat sebelum adanya E-Samsat, kurangnya sosialisasi, ketebatasan fasilitas perbankan, dan keterbatasan fasilitas internet.

Maka pentingnya melakukan evaluasi pelaksanaan program E-Samsat ini agar dapat menjadi penghubung antara pengguna dan pengelola aplikasi terkait dengan pemenuhan kebutuhan dan pengetahuan masyarakat. Menurut Wand dan Brown, "*Evaluation refer to the act or process to determining the vakue of something*." Maksudnya, evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu. Dengan kata lain evaluasi dapat diartikan sebagai penaksiran atau penilaian.

Model Evauasi CIPP (*Context-Input–Process-Product*) Merupakan model evaluasi program yang dikebangkan oleh Daniel L. Stufflebeam dkk di Ohio State (1967) University. Evaluasi model CIPP ini memiliki tujuan untuk memperbaiki program. Orientasi dari evauasi ini adalah sebagai bahan pertimbangan untuk membuat keputusan dari *decicion maker* (pemegang keputusan). Model evaluasi CIPP adalah model evalusi program yang terpusat untuk pengambilan keputusan. Evaluasi menyediakan informasi untuk pembuatan keputusan dan sebagai bahan pertanggungjawaban. Proses evalasi CIPP termasuk tiga langkah utama yakni menggambarkan, memperoleh dan menyediakan. Model evaluasi CIPP mengidentifikasi empat unsur program yang berkaitan dengan empat tipe keputusan dalam perencanaan program yaitu Konteks-Input-Proses-Produk.

Pada penelitian sebelumnya terdapat penelitian yang berkaitan dengan Modell Evaluasi CIPP pada pelaksanaan Program, Penelitian dengan judul Implementasi Model Evaluasi CIPP Pada Pelaksanaan Program Pendidikan Dan Pelatihan Di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta, yang diteliti oleh Setiyaningrum,A Tahun 2016, dijelaskan bahwa evaluasi program pendidikan dan pelatihan awak sarana perkeretaapian dengan penggerak non listrik angkatan 12 di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) secara keseluruhan sudah terlaksana dengan baik, tetapi masih perlu beberapa perbaikan terkait pengorganisasian kegiatan belajar dan proses pembelajara guna menghasilkan kualitas dan kuantitas lulusan yang berkompeten dan profesional. Hal ini menunjukan bahwa dalam pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta masih perlu adanya beberapa perbaikan. Kemudian penelitian dengan judul Penerapan Model Evaluasi CIPP Dalam Mengevaluasi Program Layanan PAUD Holistik Integratif, yang diteliti oleh Lina, dkk Tahun 2019, dikatakan bahwa TK Khaira Ummah telah menggunakan kurikulum 2013, bekerjasama dengan dinas pendidikan, memiliki standar operasional prosedur (SOP) pada tiap layanan, bekerjasama dengan puskesmas untuk layanan kesehatan dan penyediaan makan siang 4 sehat 5 sempurna bagi anak didik, serta larangan bagi anak didik membeli dan membawa jajanan dari luar.

Berbeda dengan penelitian yang dlakukan yaitu berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan bahwa masih ada kendala dalam pelaksanaan program E-Samsat diantaranya: 1) Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi E-Samsat, 2) Kurangnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung penerapan e-samsat, 3) Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi e-samsat sehingga masih banyak masyarakat yang daatng langsung ke Kantor Samsat, 4) Belum efektifnya pelaksanaan program e-samsat sehingga

sebagian besar masarakat belum menggunakan aplikasi e-samsat dalam pembayaran pajak.

Berdasarkan permasalahan yan ditemui maka tujuan penulisan artikel ini untuk mengetahui Model Evaluasi CIPP Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu memberikan gambaran ataupun penjelasan mengenai permasalahan yang dihadapi bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial secara sistematik, faktual dan akurat. sehingga penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam mendeskripsikan mengenai Model Evaluasi CIPP Dalam Sistem E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo. Sumber data dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder, untuk prosdur pengumpulan data terdiri dari observasi wawancara dan dokumentasi. Pada analisis data yaitu menggunakan model menurut Miles and Huberman dalam Yustina (2021) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data/data display dan penarikan kesmpulan. Kemudian pada pengecekan keabsahan data yakni dengan melakukan pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi data yaitu seperti Triangulasi sumber data, Triangulasi dengan teknik pengumpulan data dan Triangulasi waktu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data temuan yang diperoleh baik dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian maupun hasill observasi atau pengamatan yang dilakukan higga dokumentasi yang menjadi pokok permasalahan pada penelitian ini yakni 1) Minimnya pengetahuan masyarakat mengenai aplikasi E-Samsat, 2) Kurangnya pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) dan ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung penerapan e-samsat, 3) Kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi e-samsat sehingga masih banyak masyarakat yang daatng langsung ke Kantor Samsat, 4) Belum efektifnya pelaksanaan program e-samsat sehingga sebagian besar masarakat belum menggunakan aplikasi e-samsat dalam pembayaran pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo. pembahasan terkait Model Evaluasi CIPP Dalam Sistem E-Samsat Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gorontalo. Peneliti melakukan pengukuran program e-samsat dengan menggunakan pendekatan CIPP yang merupakan model evaluasi dari *Context, Input, Process and Product.* Pembahasan untuk masing-masing indicator sebagai berikut:

1. Context (Konteks)

Menurut Setiyaningrum, A. (2016) Konteks evaluasi yaitu membantu merencanakan keputusan, menentukan kebutuhan yang akan dicapai oleh program, dan merumuskan tujuan program.

Hasil penelitian yang di dapatkan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan yang terdiri dari Pegawai Samsat Kabupaten Gorontalo 4 orang dan Masyarakat Wajib Pajak 2 orang, dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari e-samsat ini agar lebih memudahkan masyarakat dan juga mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern karena mengingat jumlah wajib pajak dari tahun ketahun semakin bertambah untuk itu perlu adanya inovasi baru salah satu inovasi tersebut yakni e-samsat yang dimana harapannya dengan adanya e-samsat ini agar lebih

memudahkan masyarakat dalam membayar pajak secara online. Hal ini juga berdasarkan penjelasan menurut Yasti,D.N (2020) mengenai *E-Government* yang merupakan suatu pemanfaatan teknologi informasi dan instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanana secara online kepada masyarakat.

Namun pada pelaksanaannya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya e-samsat tersebut, hal ini dikarenakan kuranya sosialisasi dari instansi terkait tetapi jika sudah dilakukan sosialisasi itu sendiri akan dikembalikan lagi kepada masyarakat karena seperti yang kita ketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum memliki hp android dan yang sudah memilki belum tentu mampu mengoperasikannnya untuk itu masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Samsat, dan hal ini tentu saja sangat jauh berbeda dari tujuan program E-Samsat itu sendiri.

2. Input (Input)

Menurut Rizki,M.M.(2014) Evaluasi Input menyediakan informasi tentang aspek sarana dan prasarana yang mendukung tercapainya tujuan program yang ditetapkan. evaluasi ini membantu mengatur keputusan, menetukan sumber-sumber yang ada, alternatif apa yang akana diambil, apa rencana dan strategi untuk mencapai kebutuhan dan bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti kepada informan yang terdiri Pegawai Samsat Kabupaten Gorontalo 4 orang dan masyarakat wajib pajak 2 orang maka dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang di kantor samsat ini sudah menunjang dimana sudah memiliki komputer namun pada masyarakat itu sendiri belum sesuai dengan yang diharapkan karena masyarakat yang ada di Gorontalo ini belum semua memiliki hp android dan yang sudah memiliki masih belum paham dalam mengoperasikannya. Seperti hal nya menurut Ahmad Batinggi dalam Prayogi,G. (2018) mengemukakan bahwa sistem pelayanan umum dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya yakni sarana dan prasarana. Karena dalam pelayanan sarana dan prasarana menjadi sangat penting dan sangat berpengaruh terutama pelayanan secara online dimana harus memiliki sarana dan prasarana yang lengkap.

Kemudian juga untuk sumber daya manusia yang ada belum sesuai dengan yang diharapkan dimana yang paham dalam pelayanan melalui e-samsat ini hanya sebagain dari pegawai yang ada, untuk itu para pegawai ini juga perlu pelatihan khusus agar bisa melayani masyarakat secara online dan juga perlu penambahan pegawai yang latar belakang pendidikannya sesuai dengan yang dibutuhkan karena semua bisa dalam hal administrasi namun belum tentu bisa dalam hal pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi e-samsat tersebut. Hal tersebut berdasarkan penjelasan menurut Richardus Eko Indrajati dalam Kurniawati (2020) mengenai *Government to Employes* (G-to-E), Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai yang bekerja disejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat atau publik misalnya sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga sebagai penunjang proses, mutasi, rotasi, demosi, dan promosi seluruh karyawan pemerintahan.

3. Process (Proses)

Menurut Rizki, M.M. (2014) Evaluasi proses menyediakan informasi untuk melakukan pemantauan terhadap

pelaksanaan prosedur dan strategi yang dipilih dilapangan, sejauh mana rencana yang ditetapkan telah dilaksanakan, apakah sudah sesuia dengan tujuan yang ingin dicapai dan apakah mempertimbangkan karakteristik sasaran program.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang diakukan peneliti kepada informan yang terdiri dari Pegawai Samsat kabupaten Gorontalo 2 orang dan masyarakat wajib pajak 5 orang. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan e-samsat yang ada di Kabupaten Gorontalo ini belum sesuai dengan yang diharapkan dimana masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya e-samsat dan yang sudah mengetahui e-samsat ini pun mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor samsat. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait baik itu bagi masyarakat perkotaan dan masyarakat pedesaan. Sehingga ketika dilihat langsung masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor samsat untuk membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini memiliki tujuan yang sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuvina, dkk (2022) mengenai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Dikota Surabaya yang dilakukan oleh menunjukan bahwa pelaksanaan E-Samsat belum optimal karena prosedur alurnya masih kurang efektif dimana dari segi waktu E-Samsat dapat dengan mudah diakses kapan saja namun masih ada faktor penghambatnya yakni E-Samsat belum sepenuhnya online dan juga masih kurangnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

4. Product (Produk)

Menurut Kadir (2008) Evaluasi produk merupakan penilaian yang dilakukan guna untuk melihat ketercapaian atau keberhasilan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pada tahap evaluasi inilah seorang evaluator dapat menetukan atau memberikan rekomendasikepada evaluan apakah suatu program dapat dilanjutkan, dikembangkan/modifikasi, atau bahkan diberhentikan. Dalam penelitian ini bahwa yang dimaksudkan dengan evaluasi produk adalah menilai sampai sejauh mana keefektifan dari pelaksanaan program dan bagaimana mengatasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan program e-samsat.

Berdasarkan hasil wawancara, bservasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti kepada informan yang terdiri dari Pegawai SAMSAT Kabupaten Gorontalo 2 orang dan masyarakat wajib pajak 3 orang. maka dapat disimpulkan bahwa pada pelaksanaan e-samsat di Kabupaten Gorontalo ini masih belum efektif dan belum sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dimana masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke samsat untuk membayar pajak dibandingkan dengan menggunakan aplikasi e-samsat tersebut, hal ini dikarenakan kuranya informasi yang diterima oleh masyarakat sehingga mereka lebih memilih untuk datang langsung ke kantor samsat. Tujuan penelitian yang dilakukan ini sama halnya dengan tujuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sari,L (2021) Mengenai Efektifitas E-Samsat Dalam Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan hasil penelitian bahwa Aplikasi E-samsat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki banyak sisi kelemahan salah satunya aplikasi e-samsat ini servernya terkadang eror.

Pada pelaksanaan e-samsat ini juga ada beberapa hambatan-hambatan seperti masih kurangnya pengetahuan masyarakat, kurangnya sosialisasi dari instansi terkait, jaringan internet yang kurang stabil dan aplikasi yang sering eror, untuk mengtasi hal tersebut seusia dengan wawancara yang peneliti lakukan dimana mereka akan lebih meningkatkan lagi dalam hal sosialisasi agar e-samsat ini lebih dikenal lagi oleh masyarakat dan lebih dimanfaatkan lagi oleh masyarakat dalam hal pembayaran pajak.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi serta pertanyaan kepada 11 informan yang dilihat dari klasifikasi *E-Government* dbigai kedalam empat jenis yaitu *Government To Citizen* (G2C), *Government To Business* (G2B), *Government To Employes* (G2E), *Government To Government* (G2G), Samsat Kabupaten Gorontalo belum menerapkan semuanya terutama *Government To Citizen* dimana tujuannya adalah untuk mendekatkan dan memperbaiki hubungan pemerintah dengan masyarakatnya melalui kenal–kenal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari hari, dimana untuk memperbaiki hubungan tersebut pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dengan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat. Namun dilihat dari penerapan kebijakan aplikasi E-Samsat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya E-Samsat dan belum mampu untuk menggunakan aplikasi tersebut sehingga membuat masyarakat lebih memilih untuk membayar pajak secara langsung dibandingkan dengan menggunakan aplikasi.

4. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti deskripsikan tentang Model Evaluasi CIPP Dalam Sistem E-Samsat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Gorontalo melalui pendekatan CIPP yang merupakan model *Context*, *Input, Process, Product.* Melalui berbagai indikator diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program e-samsat di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo Belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari keempat indikator yang diuji dimana evaluasi *Context* menunjukan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai e-samsat sehingga tujuan dari e-samsat tersebut belum terlaksana dan belum sesuai dengan yang diharapkan. Evaluasi *Input* menunjukan bahwa saran dan prasarana yang ada belum memadai serta kurangnya pengetahuan pegawai dalam melakukan pelayanan secara online. Evaluasi *Process* menunjukan bahwa masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh instansi terkait mengenai e-samsat tersebut sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Samsat untuk membayar pajak. Evaluasi *Product* menunjukan bahwa pada pelaksanaan program e-samsat masih belum efektif dan masih terdapat beberapa hambatan seperti kurangnya sosialisas, kurangnya pengetahuan masyarakat, jaringan internet yang kurang stabil, dan aplikasi yang sering eror.

2. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo harus lebih meningkatkan lagi sosialisasi mengenai e-samsat agar e-samsat ini bisa diketahui oleh masyarakat khususnya masyarakat wajib pajak

2. Diharapkan kepada pemerintah setempat yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo agar dapat memperbaiki sistem e-samsat tersebut agar bisa dimanfaatkan oleh masyarakat dalam membayar pajak

5. DAFTAR PUSTAKA

Kurniawati (2020). Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru.

Lina, L., Suryana, D., & Nurhafizah, N. (2019). Penerapan Model Evaluasi CIPP dalam Mengevaluasi Program Layanan PAUD Holistik Integratif. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, *3*(2), 346-355.

Paera, R. M., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2022). Pelayanan Publik Program E-Samsat Di Kantor Samsat Kota Gororntalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, *2*(2), 83-90.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015, Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Prayogi, G. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam.

Rizki, M.M (2014). Evaluasi Program Pengguna Kartu Jakarta Sehat Di Program Terapi Rumatan Metadon (PTRM) Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO).

Saragih, dkk (2019). Implementasi *Elctronic* Samsat Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.

Sari, L (2021). Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Yunit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau).

Setiyaningrum, A. (2016). Implementasi Model Evaluasi CIPP Pada Pelaksanaan Program Pendidikan dan Pelatihan di BPTT Darman Prasetyo Yogyakarta. *E-Jurnal Skripsi Program Studi Teknologi Pendidikan*, *5*(7), 265-279.

Yasti Nursah, Dinda (2020). Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Elektronik Government Di Dina Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Barat

Yustina. (2021). Evaluai Program Harapan (PKH) Di Desa Botta Kecamatan Suli Kabupaten Luwu.

Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, *2*(02), 30-33.