

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI *e-GOVERNMENT*
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TERHADAP
KINERJA CASH ADMINISTRATION**

(Studi Kasus di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek)

Oleh : Sungging Purwokoadi
Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

Abstract

This study entitled "The Effect Of E-Government Applications Vehicle Tax Payments On The Performance Of Cash Administration". Revolutionary technology telecommunications, media and information technology (ICT) affects the increasing demands and expectations of the public on fast public service, accurate, and inexpensive but excellent. Democratization, impacting the increasing demands people's participation in public policy, demand transparency, accountability and quality of public performance. Descriptive research is a study of the problems in the form of the current facts of a population which aims to test hypotheses or answer questions relating to the current state of the subject under study. Correlational research is to study the characteristics of the problem in the form of a correlational relationship between two or more variables which aims to determine whether there is an association between two or more variables, as well as how far the correlation that exists between the variables studied. The research method of data with secondary data research types are the type of research data obtained institutional data from the Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur through observation, also use this type of research primary data obtained through field surveys. The research sample used all employees serve as responden. The collecting data through observation and questionnaire. Answer the problem formulation used descriptive statistical analysis tool with the help of a frequency table and regression models using SPSS release 16. Hypothesis testing produces, indicating that the hypothesis 1 is accepted, it means the variable partial application of e-Banking System has a positive and significant impact on the performance of Cash Administration. The results of hypothesis testing indicates that the hypothesis 2 in this study received, meaning that in partial Revenue Application Implementation (SAP) has a positive and significant impact on the performance of Cash Administration Variation of performance can be explained by the Administration Cash independent variables of e-Banking System Implementation and Application of Revenue Application (SAP) and while the explained by other factors. The Performance of Cash Administration will rise properly Implementation of e-Banking System and Application System Application Revenues(SAP) is well managed.

Latar Belakang

Peradaban manusia memasuki milenium ketiga dewasa ini dihadapkan pada berbagai tantangan dan resiko yang tidak terbayangkan sama sekali pada jaman-jaman sebelumnya. Anthony Gidden (2001) melukiskannya sebagai berikut: "Kita menghadapi resiko yang tidak pernah ditemui siapa pun pada

masa-masa sebelumnya. Banyak resiko dan ketidakpastian baru yang mempengaruhi kita, tidak jadi soal di mana kita hidup dan tidak peduli betapa istimewanya kedudukan kita atau betapa melaratnya kita”.

Pada tataran empiris, implikasi yang ditimbulkan oleh gelombang besar di atas dari waktu ke waktu memang semakin kita rasakan bersama, terlebih lagi bagi kami sebagai aparatur negara yang bergerak dibidang pelayanan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan publik. Berbagai keluhan, kekecewaan bahkan hujatan masyarakat telah menjadi fenomena kekinian yang dihadapi oleh hampir semua lembaga pelayanan publik. Semuanya itu mengindikasikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan selama ini memang masih belum mampu memenuhi harapan dan tuntutan sebagaimana yang diharapkan masyarakat. Masih rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia juga terekam dalam laporan Bank Dunia yang dihimpun dalam *World Development Report* tahun 2004 yang menyimpulkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Kondisi tersebut disebabkan karena belum tertatanya perangkat kelembagaan dan ketatalaksanaan, masih rendahnya kapasitas sumber daya manusia, dan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan baik di pusat maupun di daerah masih belum mampu memenuhi standar pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Saat ini perkembangan teknologi Internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi Internet sudah digunakan untuk *e-commerce* dan berkembang kepada pemakaian aplikasi Internet pada lingkungan pemerintahan yang dikenal dengan *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efisien dan efektif, serta memberikan pelayanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat.

Keberhasilan perkembangan *e-government* tidak luput dari adanya penerapan *good governance* dalam pengaplikasian *e-government*. Prinsip-prinsip yang diterapkan dalam *e-government* yaitu partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan kedepan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi & efektifitas, dan profesionalisme.

Penerapannya bertujuan agar kontrol organisasi dapat dilakukan secara menyeluruh. Lebih jauh, elektronisasi seringkali dikaitkan dengan penggunaan internet. Internet merupakan suatu jaringan rangkaian komputer yang terhubung menerusi beberapa rangkaian. Sebuah organisasi dapat membatasi akses jaringan mereka hanya bagi anggota organisasinya dengan menggunakan *int@anet*. Namun dalam menjalin komunikasi dengan *exte@n* perusahaan, *extranet* dan internet menjadi solusi yang mudah dan praktis. Dengan internet, proses pencarian data, informasi, bahkan proses komunikasi menjadi jauh lebih cepat.

Hal ini memberikan keefektifan dan keefisienan bagi penggunanya, selain lebih menghemat dari segi waktu dan biaya, penggunaan internet dalam pencarian data dan informasi memberikan hasil yang lebih lengkap dan akurat.

E-government adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

Di Indonesia, terlihat kecenderungan lembaga pemerintah untuk membangun situs pemerintah yang menggambarkan profil lembaga tersebut

dalam dunia maya. Situs-situs pemerintah ini sering disebut dengan istilah *e-government*. Transaksi elektronik melalui internet yang diterapkan dalam kegiatan manajemen organisasi termasuk semua pertukaran informasi melalui media elektronik baik di dalam suatu organisasi maupun dengan masyarakat pelanggan (wajib pajak) yang mendukung cakupan dari proses *e-Government*.

Lebih jauh *e-Government* memungkinkan suatu organisasi pemerintah untuk berhubungan dengan sistem pemrosesan data internal dan eksternal mereka secara lebih efisien dan fleksibel. Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek ditempatkan untuk secara aktif mengembangkan dan menetapkan kehadirannya dalam segi pelayanan dalam sektor perpajakan yaitu menangani Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

E-Government dapat diterapkan dalam banyak bidang, termasuk diantaranya pada bidang pengelolaan Cash (*Cash Administration*). Sementara itu, terdapat problem dalam penerapan *e-government* secara keseluruhan, juga terdapat keterbatasan dalam mengidentifikasi *Cash Administration*, dan sulitnya mengidentifikasi hubungan *e-Government* terhadap *Cash Administration*.

Apabila organisasi tidak segera mengadakan pengembangan dalam penerapan *e-Government*-nya, bisa jadi organisasi akan tertinggal dalam penggunaan teknologi dibandingkan dengan organisasi yang lain. Hal ini pada akhirnya tentu akan mengakibatkan kerugian bagi organisasi.

Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Kabupaten Trenggalek yang telah menerapkan sistem *e-Government* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara total pada seluruh operasional organisasi, khususnya pada bidang *Cash Administration*. *Cash Administration* merupakan sistem pengelolaan kas yang ada pada organisasi, dari awal pengelolaan kas masuk, digunakan untuk apa saja, di mana saja, berapa besarnya dan siapa saja yang menggunakannya dicatat dalam fungsi pengelolaan kas ini.

Penerapan sistem *E-Government* itu sendiri berupa pemanfaatan sistem *E-Banking* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai bentuk kerjasama organisasi dengan bank dalam pelaporan setiap kali terjadi transaksi pada organisasi, dan digunakannya Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) dalam pencatatan seluruh proses transaksi keuangan di organisasi, keduanya dimanfaatkan untuk mempermudah kinerja pegawai, juga memudahkan pencarian pencatatan yang telah lalu dan mengurangi kesalahan akibat *human error*. Rumusan Masalah dalam penelitian yaitu bagaimana pengaruh sistem *e-Banking* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Kinerja *Cash Administration* di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek? Bagaimana pengaruh Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) terhadap Kinerja *Cash Administration* di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek? Bagaimana pengaruh Sistem *e-Banking* pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SAP secara bersama-sama terhadap kinerja *Cash Administration* di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek?

Landasan Teoretis

Konsep Manajemen Publik.

Keban (2004) Manajemen Publik meenunjuk pada manajemen instansi pemerintah. Ott, Hydeand Shafritzs (1990): "*Public Management as a branch of*

the large field of public administration. Public Management as a technical sub field of public administration. Manajemen publik lebih mencurahkan perhatian pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi non profit ketimbang pada hubungannya dan interaksinya dengan legislatif, peradilan, atau organisasi sektor publik lainnya.

Sedangkan Graham and Hays (1990): “*Public Management are concern ed with efficiency, accountability, goal achievement (efektivitas) and other managerial and technical questions.*” Graham and Hays mengemukakan juga bahwa: secara spesifik Manajemen publik memfokuskan pada organisasi publik mengimplementasikan kebijakan publik. Perencanaan, Pengorganisasian dan Pengontrolan merupakan perangkat utama yang dilakukan oleh manajemer publik dalam rangka menyelenggarakan pelayanan pemerintah/publik.

Dengan adanya perkembangan terakhir yaitu Paradigma Administrasi Publik Sebagai Manajemen Publik tersebut menjadikan Ilmu Administrasi Publik memiliki lokus dan fokus yang lebih jelas. Lokus studi ini adalah organisasi publik, sementara fokus perhatiannya adalah persoalan publik (*public affairs*) dan bagaimana persoalan tersebut dipecahkan dengan instrumen kebijakan publik. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, kegelisahan ilmuwan administrasi publik tidak hanya berhenti sampai di sini. Buku Owen E. Hughes (1998) yang berjudul *Public Management and Administration* merupakan pemikiran yang memicu perlunya perubahan dalam mendefinisikan Ilmu Administrasi Publik. Jika di masa-masa sebelumnya yang dipersoalkan adalah makna *public* pada *public administration* yang kemudian bergeser dari administrasi negara menjadi administrasi publik,

Konsep Good Governance dan Reformasi Manajemen Publik

Untuk kasus Indonesia, pemahaman mengenai *good governance* mulai mengemuka sejak tahun 1990-an, dan semakin bergulir pada tahun 1996, seiring dengan interaksi pemerintah Indonesia dengan publik luar sebagai publik-negara pemberi bantuan yang banyak menyoroti kondisi obyektif perkembangan ekonomi dan politik Indonesia, sehingga istilah *good governance* seringkali dikaitkan dengan kebijakan publik-negara donor, dengan menjadikan masalah isu-isu tata pemerintahan sebagai salah satu aspek yang dipertimbangkan dalam pemberian bantuan. Oleh karena itu, maka tidak mengherankan kalau pengertian dan prinsip-prinsip *good governance* sering mengacu pada pengertian dan prinsip-prinsip yang diformulasikan oleh lembaga-lembaga internasional tersebut.

Berdasarkan Dokumen Kebijakan UNDP dalam “Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan” dikutip Buletin Informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia (Partnership for Governance Reform in Indonesia, 2000), disebutkan: “Tata pemerintahan (*governance*) adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan publik pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga di mana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak publik, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka”.

Sedangkan, tata pemerintahan yang baik didefinisikan sebagai: “Suatu kesepakatan menyangkut pengaturan negara yang diciptakan bersama oleh

pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik perlu dibangun dibangun dialog antara pelaku-pelaku penting dalam negara, agar semua pihak merasa memiliki tata pengaturan tersebut. Tanpa kesepakatan yang dilahirkan dari dialog ini kesejahteraan tidak akan tercapai karena aspirasi politik maupun ekonomi rakyat tersumbat”.

Karakteristik *Good Governance* yang dikemukakan Bank Dunia memiliki perbedaan dengan karakteristik *good governance* yang dikemukakan UNDP. Tampaknya Bank Dunia menghindari pernyataan mengenai publik politik dan hak-hak, dan lebih mengacu kepada manajemen ekonomi suatu publik, sumber-sumber publik untuk pembangunan, dan kebutuhan untuk kerangka kerja aturan dan institusi yang dapat diperhitungkan dan jelas (terbuka). Hal demikian banyak ditempatkan untuk manajerial pemerintah dan kapabilitas kebijakan, serta sebagai sumbangan penting terhadap pembangunan ekonomi dan publik. Meskipun demikian, Bank Dunia juga memberikan catatan terhadap kebutuhan untuk masyarakat sipil yang kuat dan partisipatoris dan pelaksanaan terhadap aturan publik. Bank Dunia menggunakan istilah *good (public) governance*.

Prinsip-prinsip *good governance* sebagaimana dikemukakan di atas apabila diformulasikan kedalam kebijakan publik (*public policy*), khususnya dibidang pelayanan publik (*public services*) dapat dijabarkan dengan merevitalisasi fungsi-fungsi pelayanan dengan menciptakan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat, *inklusif* (mencerminkan layanan yang mencakup secara merata seluruh masyarakat tanpa ada pengecualian), pelayanan publik yang mudah dijangkau masyarakat dan bersifat bersahabat, berasaskan pemerataan yang berkeadilan (*equitable*) dalam setiap tindakan dan layanan yang diberikan kepada masyarakat, mencerminkan wajah pemerintah yang sebenarnya (*tidak bermuka dua*) atau tidak menerapkan standar ganda (*double standards*) dalam menentukan kebijakan dan memberikan layanan terhadap masyarakat berfokus pada kepentingan masyarakat dan bukannya kepentingan internal organisasi pemerintah, bersikap profesional dan bersikap tidak memihak.

Terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa (*clean and good governance*) menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa. Konsep “*governance*” dalam “*clean and good governance*” banyak masyarakat merencanakan dengan konsep “*government*”. Konsep “*governance*” lebih inklusif daripada “*government*”. Konsep “*government*” menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah).

Konsep “*governance*” melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Ganie-Rochman, 2000:141).

Asian Development Bank (ADB) melalui *policy paper*-nya yang pertama kali memberikan arti atas konsep *governance* yaitu manajemen pembangunan yang sehat, efektif. Menurut Bintoro (2001: 34), UNDP dalam mendefinisikan *governance* lebih baik karena memakai kata *authority* (kewenangan) bukan *power*. Adapun pengertian *governance* (tata pemerintahan) dalam UNDP website, adalah: *Governance can be seen as the exercise of economic, politic and administrative authority to manage a country's affairs at all levels. It comprises the mechanisms, processes and institutions through wich citizens and group articulate their interest, exercise their legal rights, meet their obligations and mediate differences.*

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara reguler dalam ilmu politik dan administrasi publik. Konsep ini lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia, dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Pada akhir dasawarsa yang lalu, konsep *good governance* ini lebih dekat dipergunakan dalam reformasi sektor publik. Di dalam disiplin atau profesi manajemen publik konsep ini dipandang sebagai suatu aspek dalam paradigma baru ilmu administrasi publik. Paradigma baru ini menekankan pada peranan manajer publik agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mendorong meningkatkan otonomi manajerial terutama mengurangi campur tangan kontrol yang dilakukan oleh pemerintah pusat, transparansi, akuntabilitas publik, dan menciptakan pengelolaan manajerial yang bersih bebas dari korupsi (Toha, 2004: 78).

Karim (2003: 45) menyatakan ada 5 prinsip *good governance*, yaitu transparansi, kesetaraan, daya tanggap, akuntabilitas, dan pengawasan. Terselenggaranya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) adalah telah lama menjadi cita-cita dan harapan setiap bangsa. Konsep “*governance*” dalam “*clean and good governance*” seringkali rancu dengan konsep “*government*”. Konsep “*governance*” lebih luas dari pada “*government*”. Konsep “*government*” menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah). Konsep “*governance*” melibatkan *tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara*, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Ganie-Rochman, 2000:141).

Lembaga Administrasi Negara (2000:1) mengartikan *governance* adalah proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and services*. Lebih lanjut LAN (2000:5) menegaskan dilihat dari segi *functional aspect*, *governance* dapat ditinjau dari apakah pemerintah telah berfungsi secara efektif dan efisien dalam upaya mencapai tujuan yang telah digariskan atau sebaliknya.

Unsur utama (*domains*) yang dilibatkan dalam penyelenggaraan pemerintahan (*governance*) menurut UNDP terdiri dari tiga unsur yaitu, *the state, the private sector, and the civil society organizations*.

Reformasi Manajemen Publik

Buruknya kinerja manajemen publik pada masa-masa lalu, telah mendorong para pakar untuk mencari berbagai konsep-konsep baru untuk membenahi aspek-aspek yang dianggap masih kurang dalam manajemen publik. Pembinaan tersebut bahkan dimulai pada tataran paradigma. Menurut Douglas Brooks (2002) dalam tulisannya “*Administrative Reform in The Federal Government: Understanding the Search For Private Sector Management Models*”, mengemukakan bahwa di negara-negara maju seperti di Eropa dan Amerika, telah melakukan reformasi manajemen pemerintahannya sejak dua puluh tahun yang lalu, dengan mendefinisikan ulang peran pemerintah dalam konteks pasar (*market*) maupun masyarakat sipil (*civil society*).

Dengan pendefinisian ulang peran pemerintah itu, maka diketahui sektor-sektor mana yang memang masih dapat dipertahankan untuk diurus oleh pemerintah dan mana yang bisa diserahkan pengelolaannya baik kepada pasar

maupun kepada masyarakat. Di Inggris misalnya, Margaret Thatcher memulai dengan memunculkan wacana privatisasi baik dalam arti menswastakan sektor-sektor pemerintah yang memang sudah harus diserahkan pada mekanisme pasar, maupun dengan memperkenalkan sistem manajemen perusahaan swasta dalam sistem manajemen pemerintahan. Ide swastanisasi berkembang kemudian tidak saja di dataran Eropa, melainkan juga di Amerika Serikat pada masa pemerintahan Ronald Reagan, George Bush, dan mencapai puncaknya pada masa Bill Clinton. Reformasi manajemen publik di Eropa dan Amerika berangkat dari sebuah asumsi bahwa pemerintah dapat dijalankan seperti swasta (*business*). Sehingga, berbagai upaya dilakukan untuk mentransformasikan semangat, konsep dan praktek-praktek yang ada dalam manajemen bisnis kedalam manajemen publik (*public management*).

Pandangan Drucker, meskipun ditulis tiga puluh tahun yang lalu dan dapat dikatakan sebagai karya klasik, namun terasa masih relevan dengan kondisi kekinian yang dihadapi oleh administrasi publik pada umumnya. Sementara itu, Franco Bassanini (2002) dalam tulisannya "*The Dynamics of Public Sector Reform: Reflections from the Italian Experience*", mengajukan tiga publik utama mengapa reformasi manajemen publik sangat urgen dilakukan bukan hanya oleh publik-negara yang sedang berkembang tetapi juga publik-negara yang mengaku telah maju, seperti Amerika, Inggris, Prancis dan Italia. Alasan-alasan yang dimaksud adalah: *The Modern Democracy reasons, The Modern Economy Reasons, and The Globalisation Reasons*.

Reformasi manajemen publik menuntut adanya revitalisasi serta reposisi peran dan fungsi-fungsi birokrasi dalam penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat pada setiap instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah. Dengan perkataan lain, diperlukan perekayasaan ulang terhadap birokrasi yang selama ini dijalankan (*bureaucracy reengineering*). Hal tersebut karena pada saat ini dan di masa yang akan datang pemerintah (pusat dan daerah) akan menghadapi gelombang perubahan baik yang berasal dari tekanan eksternal maupun dari internal masyarakatnya. Dari sisi eksternal, pemerintah akan menghadapi globalisasi yang sarat dengan persaingan dan liberalisme arus informasi, investasi, modal, tenaga kerja, dan budaya. Di sisi internal, pemerintah akan menghadapi masyarakat yang semakin cerdas dan masyarakat yang semakin banyakuntutannya. Menurut para pakar, ketika globalisasi sudah semakin meluas, pemerintah (termasuk pemerintah daerah) akan semakin kehilangan kendali pada banyak persoalan, seperti pada perdagangan internasional, informasi dan ide, serta transaksi keuangan. Di masa depan, negara menjadi terlalu besar untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan kecil tetapi terlalu kecil untuk dapat menyelesaikan semua masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Oleh karena itu, pakar manajemen dan administrasi publik seperti Osborne dan Gaebler (1992) mengajukan konsep tata pemerintahan baru yang sangat terkenal "*Reinventing Government*".

Lahirnya konsep *Reinventing Government* merupakan momentum menandai munculnya paradigma baru manajemen pemerintahan yang sering disebut dengan *New Public Management* (NPM) di seluruh Dunia. Di Indonesia pada awal kemunculan buku ini hingga sekarang, karangan kedua pakar tersebut dijadikan sebagai referensi utama di lembaga-lembaga pendidikan yang mengajarkan manajemen publik, dan dijadikan sebagai "bacaan wajib" bagi para

aparatur pemerintah. Sehingga, secara langsung atau tidak langsung kedua buku tersebut telah mengilhami para perumus kebijakan untuk melakukan reformasi organisasi publik di Indonesia.

Paradigma pelayanan pemerintah yang bercirikan pelayanan melalui birokrasi yang lamban, prosedur yang berbelit, dan tidak ada kepastian berusaha diatasi melalui penerapan *e-government*. Paradigma pelayanan publik bergeser dari publik birokratis menjadi publik *e-government* yang mengedepankan transparansi dan fleksibilitas, yang akhirnya bermuara pada kepuasan pengguna layanan publik. (*good publicance*).

Konsep E-banking

Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HP, Komputer, laptop/ note book, PDA, dan sebagainya.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya. Adapun persyaratan bisnis dari internet banking antara lain: a). aplikasi mudah digunakan; b). layanan dapat dijangkau dari mana saja; c). murah; d). dapat dipercaya; dan e). dapat diandalkan (reliable).

Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu. Beberapa bank besar baik BUMN atau swasta Indonesia yang menyediakan layanan tersebut antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BII, Permata Bank dan sebagainya. E-banking dapat digunakan untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan layanan cepat dan efisien. Contohnya, Bank Jatim bisa melayani nasabah yang akan melakukan pembayaran PKB melalui *e-Samsat Jatim*. Pembayaran bisa dilakukan melalui jaringan ATM Bank Jatim yang tersebar di seluruh Jawa Timur. Cara mudah ini hasil kesepakatan bersama antara Bank Jatim, Polda Jatim dan Dipenda Provinsi Jawa Timur yang berisi data *billing system* dalam layanan *e-Samsat*. Juga, hasil kerjasama antara Ditlantas Polda Jatim, Dipenda Provinsi Jawa Timur dan PT Jasa Raharja (Persero) tentang penggunaan jaringan (net) yang terintegrasi (*host to host*) antara Samsat Jatim dan Bank Jatim dalam layanan *e-Samsat*. *e-SAMSAT* Jatim Adalah layanan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui *e-Channel Bank* yaitu: ATM, Teller, PPOB, Mobil Banking dan Internet Banking.

Layanan e-samsat ini dapat mendukung peningkatan transaksi perbankan di Mandiri karena jumlah pemilik kendaraan bermotor di wilayah Jawa Timur saat ini mencapai 13 juta pemilik. “Besarnya jumlah pemilik kendaraan

bermotor merupakan peluang bisnis yang sangat potensial untuk memperkuat jaringan elektronik Bank Mandiri.

Hal ini tentunya sejalan dengan misi Samsat Jatim yang ingin selalu mewujudkan pelayanan publik yang excellent, terpercaya dan transparan. Dengan memanfaatkan dan mendayagunakan sistem teknologi dan informasi yang dimilikinya Samsat Jatim menjadikan layanan e-Samsat ini sebagai terobosan baru untuk melengkapi layanan Samsat sebelumnya seperti Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Drive Thru' Samsat Keliling, Samsat SMS dll. Kedepan bahkan ingin segera diwujudkan layanan "Samsat Mandiri" yang merupakan layanan One Stop Service penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Konsep Sistem Aplikasi Pendapatan.

Sistem Aplikasi Pendapatan ini mengacu pada Sistem Pengendalian Manajemen (SPM). Dengan demikian Sistem Aplikasi Pendapatan ini dapat berupa Sistem Pengendalian Manajemen. Sistem Pengendalian Manajemen (SPM). adalah suatu konsep yang terdiri dari beberapa unsur yang digunakan untuk mencapai berbagai tujuan (Langfield-Smith, 1997). Anthony dan Govindarajan (2005) mendefinisikan SPM sebagai suatu proses di mana para manajer mempengaruhi anggota organisasi lainnya untuk mengimplementasi strategi organisasi. Selanjutnya Ansari (1977) mendefinisikan pengendalian manajemen meliputi seluruh aturan organisasi dan tindakan yang di disain untuk mencapai tujuan dalam meningkatkan kinerja dengan risiko yang kecil.

SPM adalah sebuah konsep yang mempunyai dua dimensi; yaitu evaluasi kinerja dan sosialisasi para anggota organisasi (Ansari, 1977; Eisenhardt, 1985; Govindarajan dan Fisher, 1990). Aspek dari evaluasi kinerja difokuskan kepada proses pengukuran, evaluasi dan penghargaan atas kinerja (Govindarajan dan Fisher, 1990). Fungsi utama dari evaluasi kinerja dari SPM adalah Sistem Pengukuran Kinerja (SPK). Selain itu Poister (1983 dalam Cook, Vansant, Stewart, dan Andrian, 1995) mendefinisikan SPK sebagai suatu pengukuran secara periodik menuju tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan secara eksplisit melaporkan hasil akhir dari pengambilan keputusan dalam usaha untuk meningkatkan kinerja program perusahaan. Chenhall (2003) menyatakan bahwa bagian penting dari sistem pengukuran kinerja adalah penyatuan antara pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan dengan penyediaan informasi rantai nilai (*Value Chain*) operasional perusahaan.

Pendapat ini didukung oleh Nanni, *et.al* (1992, dalam Rahman, 2006) yang menyatakan bahwa SPK yang ideal adalah SPK yang dapat mengintegrasikan tindakan lintas batas fungsional dan memfokuskan pada hasil strategis. Hal ini dimaksud agar perusahaan mampu menghadapi lingkungan yang terus berkembang dan bersaing yang dihadapi oleh perusahaan. Selain itu penyatuan alat ukur dengan strategi dan tujuan organisasi dapat menyediakan informasi tentang kemajuan dari dimensi kinerja (Kaplan dan Norton, 1996; Malina dan Selto, 2001; Malmi, 2001). Aspek Sosialisasi, disisi lain memfokuskan diri untuk meminimaliasi perbedaan (Eisenhardt, 1985; Govindarajan dan Fisher, 1990), sedangkan Seigel, Blank, dan Rigsbi. (1991) mendefinisikan sosialisasi sebagai kepemilikan nilai-nilai, sikap, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan dalam mencapai tujuan yang harmonis diantara anggota organisasi. Kemudian Worldrige dan Minsky (2002), sosialisasi adalah cara setiap individu

berpikir dan bekerja dengan tingkah laku yang diinginkan secara umum. Sehingga memerlukan proses interaksi sosial yang bertujuan agar individu-individu menerima norma-norma, nilai-nilai dan tujuan-tujuan yang ada dalam kelompok, sehingga menjamin mereka dapat bekerja untuk mencapai tujuan diinginkan.

Ansari (1977) berpendapat riset SPM seharusnya mempertimbangkan baik SPK maupun proses sosialisasi, dia beralasan bahwa keberhasilan SPM membutuhkan pengukuran kinerja dan proses sosialisasi. Penelitian ini mengkonsepkan SPK dan proses sosialisasi merupakan bagian dari dimensi SPM.

Konsep Kinerja

Berbagai pengertian tentang konsep kinerja dikemukakan oleh para pakar sesuai dengan sudut pandang atau pengalaman yang melatarbelakanginya. Bernadin dan Russel (1998: 239) menyatakan bahwa “ *Performance is defined as the record of outcome produced on a specified job function or activity during a specified time period* “. Hal ini diperjelas lagi oleh Gibson Ivancevich dan Donnelly (1997: 118) yang menyatakan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sementara Schermerhorn, Hunt and Osborn dalam Viethzal Rivai (2005: 15) mendefinisikan kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan individu, kelompok maupun perusahaan.

Mathis dan Jackson (2002: 78) menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk: Kuantitas Output, Kualitas Output, Jangka waktu Output, Kehadiran ditempat kerja

Cardoso Gomes (1995: 142) mengatakan kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu, yang terdiri dari: *Quantity of work*, jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada periode tertentu, *Quality of work*, kualitas pekerjaan yang dicapai berdasarkan syarat yang ditentukan, *Job knowledge*, Pemahaman karyawan pada prosedur kerja dan informasi teknis tentang pekerjaan, *Creativeness*, kemampuan menyesuaikan diri dengan kondisi dan dapat diandalkan dalam pekerjaan, *Cooperation*, Kerjasama dengan rekan kerja dan atasan, *Depandability*, Kemampuan menyelesaikan pekerjaan tanpa tergantung kepada orang lain, *Initiative*, Kemampuan melahirkan ide-ide dalam pekerjaan, *Personal Quality* Kemampuan dalam berbagai bidang pekerjaan.

Mitchell (dalam sedarmayanti, 1995: 53) menyatakan bahwa kinerja meliputi beberapa aspek yaitu: *quality of work*, *promptness*, *initiative*, *capability*, *communication* (mutu pekerjaan, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan dan komunikasi). Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja.

Metode Penelitian

Di dalam sub bab desain penelitian, saya akan membahas mengenai hubungan antar variabel, yaitu variabel x1: penerapan sistem *e-Banking*, x2: penerapan sistem SAP dan variabel y: fungsi *Kinerja Cash Administration*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan sistem e-

Government oleh Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek terhadap kinerja fungsi keuangan (*Cash Administration*) yang dijalankan di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek tersebut.

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan penelitian korelasional. Penelitian deskriptif merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi dimana bertujuan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan current status dari subjek yang diteliti. Penelitian korelasional merupakan penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih dimana bertujuan untuk menentukan apakah terdapat asosiasi antara dua variabel atau lebih, serta seberapa jauh korelasi yang ada diantara variabel yang diteliti. (Kuncoro (2003, p9) dan (Indriantoro dan Supomo (2002, p26-27).

Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah jenis penelitian data sekunder yaitu jenis penelitian data yang diperoleh secara instansional, atau mendapatkan data dari Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek melalui observasi. Penelitian ini juga menggunakan jenis penelitian data primer, yaitu data yang diperoleh melalui survei lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Studi kepustakaan, membantu dalam analisis data dan sebagai landasan teori. Sumber diperoleh melalui buku, jurnal, dan internet. Wawancara, mewawancarai langsung pemegang jabatan dengan mengajukan pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu dan mencatat jawabannya untuk diolah menjadi informasi yang diperlukan. Kuesioner, Merupakan daftar pertanyaan yang ditujukan khususnya kepada karyawan Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek untuk memperoleh data mengenai analisa seberapa jauh penggunaan sistem e-Government pada sistem pengaturan kas di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang dikuantitatifkan agar data kualitatif dapat diproses secara statistik sehingga dapat diperoleh klasifikasi yang menggambarkan besarnya hubungan dan pengaruh yang terdapat di antara dua variabel.

Populasi.

Berdasarkan pendapat Sugiono (2006, p72), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi penelitian ini adalah karyawan Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek, dimana jumlah karyawan tersebut pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek adalah sebanyak 30 orang.

Metode Analisis

Dalam penelitian ini banyak metode analisis yang digunakan. Analisis diawali pada instrumen penelitian, yaitu kuesioner dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas. Kemudian dari hasil kuesioner tersebut didapatkan data yang akan dianalisis lebih lanjut untuk menjawab tujuan-tujuan penelitian, yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi, dan regresi.

Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya indikator dalam kuesioner penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Uji validitas dilakukan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, di mana keseluruhan variabel penelitian memuat pernyataan yang harus dijawab oleh responden.

Uji signifikansi menggunakan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) dan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* ($df = n-2$), dalam hal ini merupakan jumlah sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 30 orang, sehingga nilai *degree of freedom* ($df = 30-2 = 28$). Nilai *Correlated Item-Total Correlation* dengan hasil perhitungan r tabel = 0,374. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2006).

semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari $r_{table} = 0,374$ (nilai r tabel untuk $n=30$), sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mendapatkan data yang reliabel. Selanjutnya, uji reliabilitas pada pengujian ini menggunakan Cronbach Alpha, dimana jika $\alpha > 0,60$ maka kuesioner dikatakan konsisten atau reliabel (Imam Ghozali, 2006). Pengolahan data menggunakan Program SPSS Versi 16. Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal.

Uji Normalitas digunakan untuk menguji tingkat kenormalan distribusi variabel pengganggu atau *residual* dalam model regresi (Ghozali, 2009). Deteksi normalitas dalam model penelitian ini dilihat melalui Analisis Grafik dengan grafik *Normal Probability Plot*.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan nilai VIF. Suatu variabel menunjukkan gejala multikolinieritas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang tinggi pada variabel-variabel bebas suatu model regresi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heterokedastisitas.

Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heterokedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen.

Heteroskedastisitas adalah kondisi di mana sebaran varian faktor atau disturbance tidak konstan sepanjang daerah observasi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat sifat dari variance error. Model Regresi yang baik adalah yang variansnya bersifat homoskedastis atau equal variance (Ghozali, 2006).

Dari *scatterplots* terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

Persamaan Regresi Linear

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk hipotesis tentang pengaruh variabel secara simultan mampu untuk menguji hipotesis tentang pengaruh antar variabel independen atau secara parsial. Pengolahan data dengan program SPSS 16 memberikan nilai koefisien persamaan regresi linear yang mencerminkan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,468 X1 + 0,017 X2 + e$$

Keterangan:

Y: Kinerja *Cash Administration*

□: Konstanta

β1 β2: Koefisien Regresi

X1: Penerapan Sistem e-Banking

X2: Penerapan SAP (Sistem Aplikasi Pendapatan)

e: Residual Error

Dari model tersebut diatas kemudian dapat diinterpretasikan untuk besarnya nilai dari masing-masing koefisien regresi, sebagai berikut:

1. Koefisien regresi variabel Penerapan Sistem *e-Banking* ($\beta_1 = 0,468$, Sig: 0,013); artinya besarnya nilai korelasi antara variabel Penerapan Sistem *e-Banking* terhadap Kinerja *Cash Administration* sebesar 0,468 dengan nilai signifikansi 0,013;
2. Koefisien regresi variabel Penerapan SAP (Sistem Aplikasi Pendapatan) ($\beta_2 = 0,017$, Sig: 0,947); artinya besarnya nilai korelasi antara Penerapan SAP (Sistem Aplikasi Pendapatan) terhadap Kinerja *Cash Administration* sebesar 0,017 dengan nilai signifikansi 0,947.

Pengujian Hipotesis, Uji F

Uji F pada dasarnya untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Uji F pada regresi digunakan untuk menguji tingkat signifikansi model riset dengan mengukur pengaruh variabel Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) terhadap Kinerja *Cash Administration*, menunjukkan nilai F hitung sebesar 3,966 dengan angka signifikansi sebesar 0,031. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel (3,966) dan angka signifikansi jauh lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, atau dengan kata lain variabel Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Kinerja *Cash Administration*.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Sedangkan hasil penelitian ini adalah dapat dinyatakan bahwa besarnya pengaruh penerapan sistem *e-Banking* (x-1) dan penerapan Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) (x-2) terhadap kinerja *Cash Administration* dapat dijelaskan bahwa pengaruh penerapan sistem *e-Banking* terhadap Kinerja *Cash Administration* adalah sebesar 0,468, berarti penerapan sistem *e-Banking* pengaruhnya sedang terhadap Kinerja *Cash Administration* dan penerapan SAP terhadap Kinerja *Cash Administration* sebesar 0,017 berarti penerapan SAP pengaruhnya sangat rendah terhadap Kinerja *Cash Administration*.

Koefisien regresi variabel Penerapan Sistem *e-Banking* (x-1) diperoleh hasil sebesar 0,468. Nilai koefisien regresi tersebut memberikan makna bahwa variabel Penerapan Sistem *e-Banking* yang lebih baik akan meningkatkan Kinerja *Cash Administration*. Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,659 dengan signifikansi sebesar 0,013. Tampak bahwa nilai signifikansi hasil <0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa secara parsial variabel Penerapan Sistem *e-Banking* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Cash Administration*.

Koefisien regresi variabel Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) (X2) diperoleh hasil sebesar 0,017. Nilai koefisien regresi tersebut memberikan makna bahwa Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) yang lebih besar akan meningkatkan Kinerja *Cash Administration*. Hasil pengujian hipotesis

menghasilkan nilai t hitung sebesar 0,067 dengan taraf signifikansi sebesar 0,947. Tampak bahwa nilai signifikansi hasil $< 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa secara parsial variabel Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Cash Administration*.

Koefisien Determinasi

Maksud dan tujuan koefisien determinasi adalah mengukur besarnya kemampuan model persamaan regresi (independen variables) dalam menerangkan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan nilai R² sebesar 0,477 yang artinya variasi dari Kinerja *Cash Administration* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) sebesar 47,7 %, sedangkan sisanya sebesar 52,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya.

Kesimpulan

1. Hasil penelitian pengujian hipotesis Penerapan Sistem *e-Banking* Kinerja *Cash Administration* menunjukkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa secara parsial variabel Penerapan Sistem *e-Banking* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Cash Administration*.
2. Hasil pengujian hipotesis Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) terhadap Kinerja *Cash Administration* menunjukkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima, yang artinya bahwa secara parsial variabel Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Cash Administration*.
3. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) di Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Trenggalek secara bersama-sama, berarti Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan SAP pengaruhnya sedang terhadap Kinerja *Cash Administration*, yang artinya variasi dari Kinerja *Cash Administration* dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Aplikasi Pendapatan (SAP) sedangkan sisanya sebesar dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut UPT Dipenda Jatim Trenggalek dapat meningkatkan kinerja *Cash Administration* dengan baik jika Penerapan Sistem *e-Banking* dan Penerapan Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) dikelola dengan baik.

Saran-saran.

1. Sesuai dengan gambaran umum diatas, bahwa penerapan sistem *e-Banking* rendah pengaruhnya terhadap kinerja. maka peneliti menyarankan agar penerapan sistem *e-Banking* ditingkatkan melalui *e-Samsat* sehingga berpengaruh pada peningkatan Kinerja *Cash Administration*;
2. Dalam meningkatkan penerapan Sistem Aplikasi Pendapatan (SAP) agar sesuai dengan aturan dan bermanfaat dikemudian hari yang akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja *Cash Administration*.

Daftar Pustaka

- Bassanini, Franco. 2002. *The Dynamics of Public Sector Reform: Reflections from the Italian Experience*. 2nd Quality Conference for Public Administrations Copenhagen, October 2-4, 2002. www.bassanini.it
- Brook, Douglas A, 2002. *Federal Government: Understanding the search for private sector management models*. Intercative Journal School of Public Policy George Mason University.
- Drucker, Peter, 1973. *Managing in the Public Service Institution*. School of Public Policy George Mason University. An Interactive Journal
- Giddens, Anthony, 2001. *Runway World. How Globalization in Reshaping Our Lives*. Terjemahan *Dunia Lelas Kendali. Bagaimana Globalisasi Merombak Kehidupan Kita*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mindarti, L.I. 2005, *Revolusi Administrasi Publik Aneka Pendekatan dan Teori Dasar*, Malang: Partner press.
- LAN-BPKP, 2000, *Akuntabilitas dan Good Governnance*, Jakarta, LANRI
- Osborne, David & Gaebler, Ted, 1996. "Mewirauahakan Birokrasi" terjemahan Abdul Rosyid, PT Pustaka Binaman Presindo Jakarta.
- Osborne, David dan Plastrik, Peter, 2001. *Banishing Bureaucracy, The Five Strategies for Reinventing Government*. Terjemahan *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wira Usaha*. PPM, Jakarta.
- Owen E. Huges, *Management and Administration*: Macmillan Press 1998.
- Partnership for Government Reform, 2004. *Tata Pemerintahan Yang Baik dari Kita Untuk Kita*. Partnership for Government Reform Secretariat: UNDP, Jalan Thamrin 14 Jakarta.
- Shafritz J.M., ott J.S., dan A.C. Hyde, *Public Manajement: The Essential Reading*, Chicago, I.: Lyceum Books/Nelson-Hall Publisher, 1991.
- Tjokroamidjojo, H.Bintoro, 2004, Reformasi Nasional: *Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*.
- UNDP, 2000. *Dokumen Kebijakan UNDP: Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan*. Buletin Program Kemitraan untuk pembaharuan tata Pemerintahan di Indonesia
- UNDP, 1997, *Governnance for Suitable Development-A Policy Document*, New York: UNDP
- Utomo, Warsito, *Administrasi Publik Negara*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Wite, Leonard D. *Introduction to the Study of Public Administration*. New York: MacMillan Publishing Company, 1926.
- World Bank, 1994. *Development in Practice, Governance: The World Bank Experience*, World Bank Publication, Washington D.C
- , 2004. *World Development Report 2004*. World Bank Publication, Washington D.C
- Zauhar, Soesilo *Administrasi Publik sebuah Perbincangan Awal*, Journal Administrasi Negara, Vol. I, No. 2 Maret 2001.
- Perundang-undangan:
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan No INS/03/M/X/1999, No 29 Tahun 1999, dan No 6/IM.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap. Dalam waktu penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jendral Pemerintah umum Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (persero) tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT).

INPRES No.3 Th.2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan eGov

UU No.11 Th.2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) 13 bab 54 pasal

UU No.14 Th.2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) 14 bab 64 pasal