

**PENGARUH PERENCANAAN, PENGAWASAN, DAN KOORDINASI  
TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM E-LAYANAN DI BADAN  
PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA**

**The Effect of Planning, Supervision and Coordination on the Effectiveness of  
The E-Service System at the Regional Revenue Agency Surakarta**

**Oleh**

Anissa Vika Damayanti<sup>1</sup>; Winarti<sup>2</sup>; Joko Suranto<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Slamet Riyadi Surakarta

[anissa.vika.damayanti@gmail.com](mailto:anissa.vika.damayanti@gmail.com)

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh perencanaan, pengawasan dan koordinasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem e- layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta. Jenis penelitian menggunakan strategi asosiatif kasual melalui metode kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta. Populasi penelitian pegawai sebanyak 40 pegawai tetap dengan teknik sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan. Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan. Koordinasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan. Perencanaan, pengawasan dan koordinasi berpengaruh terhadap efektivitas system E-Layanan secara bersama-sama.

Kata kunci : perencanaan, pengawasan, koordinasi, efektivitas

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to know the effect of planning, supervision and coordination on the effectiveness of the e-service system at at the Regional Revenue Agency Surakarta. This type of research uses a casual associative strategy through quantitative methods. This research is located at the Regional Revenue Agency of Surakarta City. The research population was 40 permanent employees with saturated sample technique. Data collection used a questionnaire. Data analysis techniques used multiple linear regression. The results showed that planning has a significant effect on the effectiveness of the E-Service system. Supervision has a significant effect on the effectiveness of the E-Service system. Coordination has a significant effect on the effectiveness of the E-Service system. Planning, supervision and coordination affect the effectiveness of the E-Service system simultaneously.*

**Keywords:** *planning, supervision, coordination, effectiveness*

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang ingin dicapainya. Tujuan organisasi tersebut diusahakan berlangsung secara tepat dan efektif. Untuk mencapai tujuan yang efektif dalam organisasi adalah pekerjaan yang tidak mudah, dimana untuk mencapai ke arah tujuan tersebut memerlukan upaya yang dapat menunjang efektivitas kerja dari pegawainya. Efektivitas kerja pegawai adalah penyelesaian pekerjaan tepat waktu sesuai yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidaknya sangat tergantung pada penyelesaian akhir pekerjaan, melaksanakannya, dan biaya yang dikeluarkan untuk pelaksanaan pekerjaan pegawai (Tangkilisan, 2015:139).

Efektivitas kerja pegawai ditentukan dengan membandingkan waktu kerja yang ditetapkan dengan waktu yang dibutuhkan pegawai untuk menyelesaikannya, apabila pelaksanaan kerja pegawai lebih baik dari yang ditetapkan maka tergolong pegawai yang efektif. Efektivitas kerja pegawai juga memerlukan dukungan dengan sistem teknologi yang tepat. Salah satu sistem teknologi yang dapat membantu pelaksanaan kinerja pegawai adalah e-layanan.

Salah satu upaya meningkatkan efektivitas kerja adalah penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi. Penggunaan aplikasi berbasis teknologi informasi sangat dibutuhkan dalam rangka menunjang efektivitas kerja pegawai. Perkembangan teknologi informasi menciptakan produk dengan kapasitas besar, hemat energi dan

dapat melakukan fungsi dan jenis pekerjaan yang semakin banyak serta dengan teknologi informasi dapat mengolah, menyimpan, serta menampilkan data dan informasi (Indrayani, 2012: 2).

Salah satu aplikasi dalam rangka menunjang efektivitas kerja Pemerintah Daerah Surakarta di bidang perpajakan adalah web <https://pajak.surakarta.go.id> di mana di dalamnya terdapat pelayanan E-Layanan untuk mempermudah pelayanan masyarakat di dalam membayar pajak. Di web <https://pajak.surakarta.go.id> terdapat dashboard pajak antara lain E-Layanan, E-Potensi Pajak, Anjungan Mandiri Pajak Daerah, KSWP (Konfirmasi Status Tunggakan Wajib Pajak, PBB Online, Smartgis PBB (Geospasial Objek PBB – P2, Synology NAS sebagai media penyimpanan *cloud storage*).

E-Layanan terdapat beberapa jenis pajak, yaitu PBB-P2, BPHTB, Hotel, Restoran, Hiburan, Reklame, Parkir, Air Tanah di E-Layanan juga bisa memantau data layanan per periode, serta data tahapan pelayanan seperti permohonan: yang tersimpan dan yang diajukan, verifikasi berkas : belum diproses, ditolak, diterima, verifikasi: belum proses dan diajukan ke validator,

Validasi: belum diproses, verifikasi lapangan, ditolak, diterima yang dikerjakan oleh pegawai Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Surakarta. Dari hasil observasi, peneliti melihat secara langsung dilokasi Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, bahwa masih ada masyarakat yang belum bisa menggunakan E-Layanan sendiri dan peneliti juga menanyakan

kepada masyarakat ada yang belum bisa memakai web tersebut. Untuk itu peneliti mencari tau web Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) dari pegawai Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Surakarta, dalam menjelaskan web ini (*Sumber: Observasi dan Wawancara pegawai Bapenda*).

Alasan peneliti memilih Judul “ Pengaruh Perencanaan, Pengawasan, dan Koordinasi terhadap Efektivitas Sistem E–Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta” Karena yang pertama di dalam Administrasi Negara ada 2 Fokus yang pertama adalah Kebijakan Publik dan Manajemen Publik fokus Saya tertarik pada judul tersebut dan yang kedua saya memilih Perencanaan, Pengawasan dan koordinasi Terhadap Efektivitas Sistem E – Layanan adalah untuk mengevaluasi Sistem tersebut dan untuk adanya perbaikan dalam Perencanaan, Pengawasan dan Koordinasi Terhadap Sistem yang lebih efisien lagi.

Menurut dugaan peneliti bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya masalah tersebut, salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas dari sistem e–layanan yang ada di Bapenda (Badan Pendapatan Daerah) Kota Surakarta adalah perencanaan, pengawasan dan koordinasi. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Perencanaan, Pengawasan, dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Sistem E–Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

## METODE PENELITIAN

Penelitian jenis ini menggunakan strategi asosiatif kasual dan metode kuantitatif. Penelitian ini berlokasi di Badan Pendapatan Daerah, yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No. 2, Komplek Balaikota, Kelurahan Kampung Baru, Surakarta. Populasi penelitian pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta yang berjumlah 40 pegawai tetap. Pengambilan sampel menggunakan metode sensus atau sampel jenuh dimana seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda.

## HASIL PENELITIAN

Hasil persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	3.348	1.875	1.785	.083
Perencanaan	.371	.099	3.758	.001
Pengawasan	.532	.163	3.254	.002
Koordinasi	.667	.175	3.816	.001

Hasil tersebut dapat dijabarkan ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,348 + 0,371X_1 + 0,532X_2 + 0,667X_3$$

Konstanta (a) : 3,348, berarti apabila variabel bebas (perencanaan, pengawasan dan koordinasi) sama dengan nol (0) maka efektivitas sistem E–Layanan di Badan

Pendapatan Daerah Kota Surakarta adalah positif sebesar 3,348

Nilai  $b_1 = 0,371$  adalah koefisien regresi variabel perencanaan, dimana terdapat pengaruh yang rendah, dengan nilai positif berarti apabila perencanaan semakin baik maka efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta juga semakin meningkat dengan asumsi variabel pengawasan dan koordinasi dianggap tetap.

Nilai  $b_2 = 0,532$  adalah koefisien regresi pengawasan, dimana terdapat pengaruh yang sedang, dengan nilai positif sehingga apabila pengawasan semakin baik maka efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta juga semakin meningkat dengan asumsi variabel perencanaan dan koordinasi dianggap tetap.

Nilai  $b_3 = 0,667$  adalah koefisien regresi koordinasi, dimana terdapat Pengaruh yang kuat dengan nilai positif berarti apabila koordinasi semakin baik maka efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta juga akan meningkat dengan asumsi variabel perencanaan dan pengawasan dianggap tetap.

Hasil uji t pengaruh variabel perencanaan diperoleh nilai t hitung  $3,758 > t$  tabel  $2,021$  dengan signifikansi  $(0,001) < 0,05$ , berarti perencanaan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta. Hasil uji t pengaruh variabel pengawasan diperoleh nilai t hitung  $3,254 > t$  tabel  $2,021$  dengan signifikansi  $(0,002) < 0,05$ , berarti pengawasan berpengaruh signifikan terhadap

efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta Hasil uji t pengaruh variabel koordinasi diperoleh nilai t hitung  $3,816 > t$  tabel  $2,021$  dengan signifikansi  $(0,001) < 0,05$ , berarti perencanaan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

Hasil uji F diperoleh nilai F hitung  $38,561$  dengan  $p$  value  $0,000 < 0,05$ , berarti perencanaan, pengawasan dan koordinasi berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

Hasil koefisien determinasi (*Adjusted R<sub>2</sub>*) sebesar  $0,743$  artinya besarnya sumbangan pengaruh variabel perencanaan, pengawasan dan koordinasi terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta sebesar  $74,3\%$ , sedangkan sisanya sebesar  $25,7\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### **Pengaruh perencanaan terhadap efektivitas sistem E-Layanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, sehingga H1 yang menyatakan bahwa perencanaan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta”, terbukti kebenarannya.

Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan di dalam pembuatan sistem E-Layanan sangat penting karena dapat membantu efektivitas tugas dan tanggung jawab pegawai di

Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, baik mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan tugas diperlukan perencanaan pegawai. Perencanaan yang tepat dapat membuat pegawai lebih efektif dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik.

### **Pengaruh pengawasan terhadap efektivitas sistem E-Layanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, sehingga H2 yang menyatakan bahwa pengeasan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta”, terbukti kebenarannya.

Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan di dalam pembuatan sistem E-Layanan sangat penting karena dapat membantu efektivitas tugas dan tanggung jawab pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, Kegiatan pengawasan dapat berupa pemeriksaan, pengecekan, serta upaya untuk mencegah kesalahan yang mungkin terjadi, sehingga dengan asumsi terdapat penyimpangan atau inkonsistensi dapat dilakukan upaya restoratif. harapan dengan adanya pengawasan yaitu agar pelaksanaan kegiatan sesuai dengan gagasan awal

### **Pengaruh koordinasi terhadap efektivitas E-Layanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, sehingga H3 yang menyatakan bahwa koordinasi

berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta”, terbukti kebenarannya.

Hal ini berarti bahwa di dalam melakukan koordinasi, maka Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta melakukan koordinasi yang tepat di dalam penyusunan sistem E-Layanan dengan berdasarkan pada prinsip akuntabilitas dan hubungan tanggung jawab. Koordinasi yang tepat dapat meningkatkan kemampuan pegawai sehingga memberikan kemampuan tenaga dalam bekerja yang rapi dan memiliki sikap untuk menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian tenaga kerja dalam pekerjaan yang tentunya sudah memberikan tingkatan dari hasil kerja kerasnya. Koordinasi dapat digunakan agar program-program yang telah ditetapkan harus disampaikan dan disosialisasikan kepada para pemangku kepentingan, sehingga para pemangku kepentingan mengetahui program-program yang akan dilaksanakan.

## **PENUTUP**

Perencanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan, semakin baik perencanaan maka efektivitas sistem E-Layanan juga semakin meningkat. Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan, sehingga semakin baik pengawasan maka efektivitas sistem E-Layanan juga semakin meningkat. Koordinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem E-Layanan, sehingga semakin baik koordinasi maka efektivitas sistem E-Layanan juga semakin meningkat. Perencanaan, pengawasan dan

koordinasi berpengaruh secara simultan terhadap efektivitas sistem E-Layanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta, sehingga disarankan perlu peningkatan peran serta dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta di dalam penyusunan sistem E-Layanan pelayanan pajak, karena pegawai merupakan pelaksana dalam penggunaan sistem E-Layanan, sehingga pekerjaan dapat menjadi lebih efektif.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhitama, V, dkk. 2022. Pengaruh Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Pelakanaan Retribusi Persampahan di Kabupaten Majalengka. *Jurnal Dialogika: Manajemen dan Administrasi*.
- Andriansyah, A, dkk. 2023. Pengaruh Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Pelayanan Retribusi Persampahan di Kotapagar Alam. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Bisnis Digital*, Vol. 3 No. 1, hal. 57–62 Vol 3 No 1, hal. 21-30.
- Nirwanda, N dan Bayangkara. 2023. Penerapan Audit Manajemen Untuk Menilai Ekonomisasi, Efisiensi, dan Efektivitas Pengendalian Produksi Dan Operasi (Studi Kasus Pada UD. Sumber Makmur). *Journal of Student Research*. Vol 1 No 2, hal 97-121.
- Rochaeni, A dan Somantri, B. 2016. Pengaruh Perencanaan Dan Koordinasi Terhadap Eektivitas Penyusunan Rencana Kerja Pembangunan Daerah (Studi Kasus Di Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah Kabupaten Bandung). *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*. Vol 10 No 1, hal. 1-11.
- Satriadi, 2016, Pengaruh Pengawasan Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Pada Sd Negeri Binaan Tanjungpinang. *Journal of Economic and Economic Education* Vol.4 No.2 288-295
- Sutra, M. A. A., & Prabawa, D. K. G. (2020). Pengaruh Efektivitas, Pemanfaatan dan Kesesuaian Tugas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Desa Panjer. *TIERS Information Technology Journal*, 1 No.1(1), 19–24.