

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *e-government* pada pelayanan ATM Samsat di Kantor Samsat Surabaya Timur serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan berbasis *e-government* tersebut. Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah layanan ATM Samsat yang menggunakan *smartcard* belum mencapai target realisasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *e-government project failure factors* dari Anthopoulos et.al.(2015) dengan instrumen *ICT and system development process*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-government* pada pelayanan ATM Samsat berupa penyederhanaan tahapan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan *smartcard*. Selanjutnya, *ICT and system development procces*. *ICT and system development procces* menghambat penerapan *e-government* dikarenakan sistem ATM samsat lebih rumit daripada sistem manual. Sosialisasi ke masyarakat juga sangat kurang karena hanya dilakukan sekali saja pada saat *launching*.

Kata kunci : *E-Government*, faktor penghambat, Samsat, ATM Samsat Jatim

