

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam menyediakan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, terdapat tiga model penyampaian *E-Government*, yaitu (1) *Government-to-Citizen* (G2C), (2) *Government-to-Business* (G2B), serta (3) *Government-to-Government* (G2G). *E-Government* memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan keterbukaan, efisiensi, serta partisipasi dalam pelayanan publik baik kepada warga, pelaku bisnis, maupun antar lembaga pemerintah.

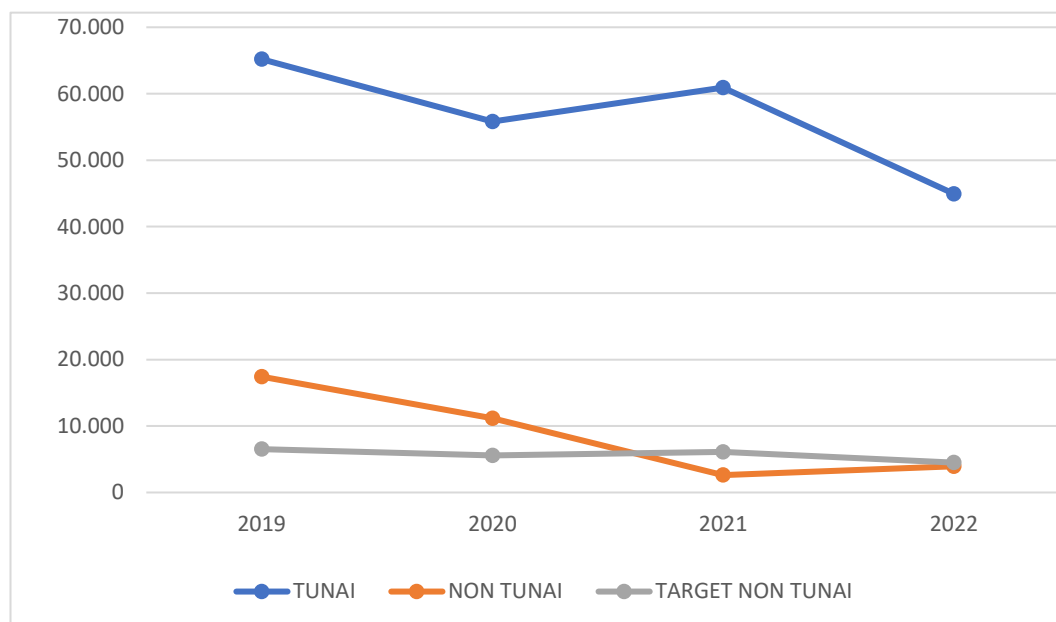
Adapun Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan bentuk dari *Government to Citizen* (G2C) berupa pajak yang dipungut atas kepemilikan serta penguasaan kendaraan bermotor ditinjau dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Peraturan Pajak Daerah Provinsi Jawa Barat. Dalam rangka mewujudkan kemudahan pelayanan terhadap kepemilikan kendaraan bermotor dan Wajib Pajak (WP), Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Kota Sukabumi Jawa Barat menciptakan sebuah inovasi dengan membentuk sebuah program berbasis layanan daring E-Samsat. Aktivitas pelayanan pemungutan pajak yang dilakukan dalam program E-Samsat secara interaktif dengan masyarakat, merupakan sebuah pengimplementasian Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2020 tentang

Pelaksanaan Peraturan Pajak Daerah Provinsi Jawa Barat dalam berpartisipasi kepada daerah dengan tujuan kemakmuran rakyat.

Demikian pula halnya terobosan yang dilakukan pemerintah Kota Sukabumi bekerja sama dengan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi, Polres Kota Sukabumi dan Jasa rahrarja Cabang Kota Sukabumi E-Samsat Kota Sukabumi menjadi salah satu inovasi yang dilakukan, berbentuk layanan berbentuk daring yang dilaksanakan oleh Tim Pembina Samsat Kota Sukabumi yang ditinjau dari peraturan perundang-undangan untuk pengesahan tahunan dan pembayaran secara daring yang dapat dilakukan melalui aplikasi SAMBARA, seperti Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) serta Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Aplikasi SAMBARA ditujukan agar masyarakat mendapatkan pelayanan lebih mudah dalam mengaksesnya. Pembayaran pajak tahunan kendaraan dengan layanan ini cukup diakses melalui aplikasi dalam *smartphone*, pengguna dapat langsung mengunduh aplikasi di *App Store* (iOS) atau *Playstore* (Android), dan masyarakat perlu memastikan bahwa aplikasi tersebut merupakan aplikasi resmi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) dari Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat. Setelah mengunduh dan memasang aplikasi di ponsel, langkah selanjutnya adalah mendaftar ke aplikasi. Setelah pendaftaran berhasil, terdapat menu untuk melakukan pembayaran PKB dan pembayaran lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh, berikut data tabel grafik Penerimaan Berdasarkan Jenis Layanan 2019-2020:

Tabel 1.1
Penerimaan PKB Tunai & Non Tunai 2019-2022



Sumber: Data Penerimaan Tahunan BAPENDA Kota Sukabumi (Diolah peneliti, 2022)

Berdasarkan Tabel 1.1, Terdapat jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui tunai, non tunai serta target penerimaan non tunai. Data ini merujuk pada penerimaan berdasarkan jenis layanan pada tahun 2019-2022. Penerimaan pajak non tunai di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi masih memperlihatkan penyusutan yang cukup berarti dari tahun-tahun sebelumnya, serta tidak tercapainya target yang sudah ditetapkan sebesar 10% pada tahun 2021-2022 dari total penerimaan PKB secara tunai. Dalam pelaksanaan pelayanan pemungutan PKB melalui aplikasi SAMBARA masih terdapat hambatan dalam berbagai aspek. Seperti halnya sumber daya manusia (SDM) pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi masih terbatas, serta sarana media untuk meninjau ulasan pengaduan masih belum berjalan dengan optimal.

Gambar 1.1 Keluhan Pengguna



Sumber: Google Play Store (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.1, mengindikasikan adanya masalah terkait kompatibilitas yang buruk dan terdapat banyak *bug* dalam aplikasi SAMBARA. Pengguna mengungkapkan kekecewaan mereka dengan cara mengirimkan pengaduan atau keluhan melalui ulasan di Google Play. Pengguna mengalami kesulitan atau masalah dalam menggunakan aplikasi Sambara, seperti kesalahan sistem, fitur yang tidak berfungsi dengan baik, tampilan yang tidak responsif, atau kinerja yang buruk. Kurangnya sosialisasi yang efektif dari pemerintah Kota Sukabumi menjadi penyebab minimnya pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Sambara. Keterbatasan informasi yang diberikan kepada masyarakat tentang cara penggunaan aplikasi, fitur-fitur yang ada, dan manfaatnya telah menghambat adopsi yang lebih luas.

Gambar 1.2
Kompabilitas Perangkat

kompabilitas buruk

saya coba menggunakan iphone 8 gabisa dibuka sama sekali aplikasinya, tapi kalo pake iphone 7+ malah bisa. kan aneh. tolong tingkatkan lagi kompabilitasnya.

Sumber: App Store (Diolah Peneliti, 2023)

Berdasarkan Gambar 1.2, keluhan tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan dari pengguna aplikasi Sambara terhadap kompatibilitas yang buruk pada aplikasi tersebut. Masalah kompabilitas yang pengguna tersebut alami dapat terjadi Ketika aplikasi belum sepenuhnya dioptimalkan untuk semua jenis perangkat. Hal tersebut menunjukkan bahwa tim pengembang aplikasi tidak melakukan pembaruan yang komprehensif terhadap seluruh perangkat yang didukung. Masalah ini perlu diatasi oleh Pemerintah Kota Sukabumi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi untuk lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan penggunaan aplikasi SAMBARA yang seharusnya cukup memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB di Kota Sukabumi.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk membahas serta mengkaji lebih dalam mengenai kualitas dalam aktivitas pelayanan pemungutan pembayaran PKB melalui aplikasi SAMBARA pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi. Meninjau pemaparan latar belakang yang sudah dijelaskan maka peneliti tertarik membahas permasalahan untuk penelitian yang berjudul "**Quality Assessment pada Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan**

Bermotor Melalui Aplikasi Sambara pada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Sukabumi”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian awal, dapat diidentifikasi mengenai masalah yang terdapat pada pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi, diantaranya:

1. Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi SAMBARA di Kota Sukabumi dari tahun ke tahun cenderung menurun dan masih terdapat hambatan.
2. Kompabilitas aplikasi SAMBARA yang belum cukup optimal untuk semua perangkat.
3. Terdapat banyak bug yang menyebabkan aplikasi SAMBARA tidak bekerja dengan baik.
4. Aparat terkait kurang konsisten dalam mengencarkan sosialisasi aplikasi SAMBARA.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perumusan masalah dari penelitian ini meliputi beberapa masalah yang akan peneliti kaji dalam penelitian ini diantaranya adalah:

1. Bagaimana pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi dilihat dari kriteria *Service Efficiency*?
2. Bagaimana pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi dilihat dari kriteria *Service Effectiveness*?
3. Bagaimana pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi dilihat dari kriteria *Service Accessibility*?
4. Bagaimana pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi dilihat dari kriteria *Service Accountability*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA dilihat dari kriteria *Service Efficiency*.
2. Untuk menganalisis pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA dilihat dari kriteria *Service Effectiveness*.

3. Untuk menganalisis pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA dilihat dari kriteria *Service Accessibility*.
4. Untuk menganalisis pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA dilihat dari kriteria *Service Accountability*.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat atau kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap penulisan penelitian ini dapat memberikan kajian lebih terperinci khususnya mengenai kajian *E-Government* (G2C) dengan meneliti tentang Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi SAMBARA dalam perspektif *Quality Assessment*.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan memberikan andil bagi penelitian lainnya, seperti:

- 1) Bagi penulis,
 - a. Menjadi salah satu ketentuan ujian sidang serta memperoleh gelar sarjana (S1) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

- b. Peneliti berharap dari serangkaian kegiatan sampai hasil dari penelitian ini dapat menambah penguasaan fungsi keilmuan serta pengetahuan dan wawasan.
- c. Hasil penelitian ini dapat memberikan berupa gambaran teknis di lapangan dan kemampuan untuk memecahkan masalah aktual.

2) Bagi Instansi

Peneliti berharap dalam penelitian ini dapat menjadi sebuah masukan serta saran dalam upaya meningkatkan pelayanan yang semakin baik sesuai dengan yang masyarakat harapkan guna meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah Kota Sukabumi.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi yang dapat digunakan untuk dijadikan acuan atau perbandingan untuk penelitian lain.

4) Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan wawasan, pengetahuan dan gambaran umum terkait pelayanan pemungutan PKB melalui aplikasi SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi ditinjau dari *Quality Assessment*.

1.6 Kerangka Pemikiran

E-Government merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam menyediakan layanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, terdapat tiga model penyampaian *E-*

Government, yaitu (1) *Government-to-Citizen (G2C)*, (2) *Government-to-Business (G2B)*, serta (3) *Government-to-Government (G2G)*. *E-Government* memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan keterbukaan, efisiensi, serta partisipasi dalam pelayanan publik baik kepada warga, pelaku bisnis, maupun antarlembaga pemerintah.

Government to Citizen (G2C) merupakan sebuah sistem pemerintahan yang menyediakan layanan publik secara elektronik kepada masyarakat. Layanan ini ditujukan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Dalam mewujudkan G2C yang menopang kebutuhan masyarakat serta memacu pengimplementasian Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 2 Tahun 2020 dalam penyelenggaraan pemungutan PKB berbasis daring, inovasi yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat melalui aplikasi SAMBARA dengan layanan berbasis daring. Hal ini beranjak dari keresahan masyarakat akan rumitnya langkah yang perlu ditempuh untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui cara konvensional yang tidak efisien, di mana proses pembayaran berjalan lambat dan kuatnya dugaan percaloan pungutan liar (pungli) terhadap wajib pajak (WP). Analisis dilakukan terhadap inovasi yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA sebagai upaya dalam mewujudkan *Government to Citizen (G2C)* yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada penelitian ini peneliti mengukur dan mengevaluasi layanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi melalui aplikasi SAMBARA dalam perspektif *Quality Assessment* yang mencakup *Service*

Efficiency, Service Effectiveness, Service Accessibility, dan Service Accountability (Gianluigi Viscusi, et al., 2010).

1. *Service Efficiency*

Service Efficiency (efisiensi layanan), merupakan upaya untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang minimal atau efektif. Efisiensi layanan memiliki dua indikator diantaranya: (1) waktu pengguna dan (2) waktu penyediaan layanan.

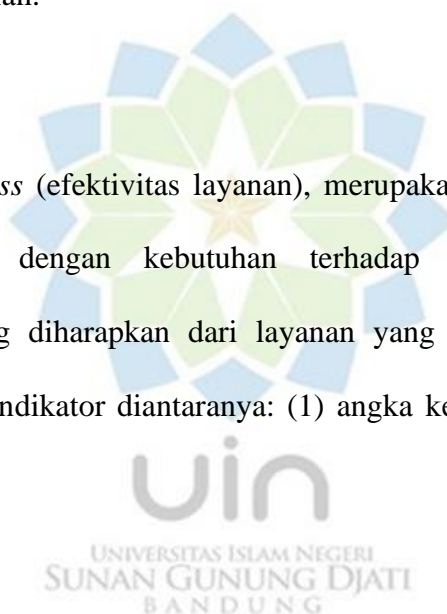
2. *Service Effectiveness*

Service Effectiveness (efektivitas layanan), merupakan kecocokan informasi untuk *E-Government* dengan kebutuhan terhadap kebutuhan pengguna, memperoleh hasil yang diharapkan dari layanan yang dijalankan. Efektivitas layanan memiliki dua indikator diantaranya: (1) angka keluhan dan (2) persepsi pengguna.

3. *Service Accessibility*

Service Accessibility (aksesibilitas layanan), merupakan seberapa mudah layanan diakses oleh pengguna baik dari segi waktu, keterampilan, dan keterbatasan fisik. Aksesibilitas layanan memiliki tiga indikator diantaranya: (1) Aksesibilitas temporal layanan, (2) Aksesibilitas budaya layanan dan (3) Aksesibilitas fisik layanan.

4. *Service Accountability*



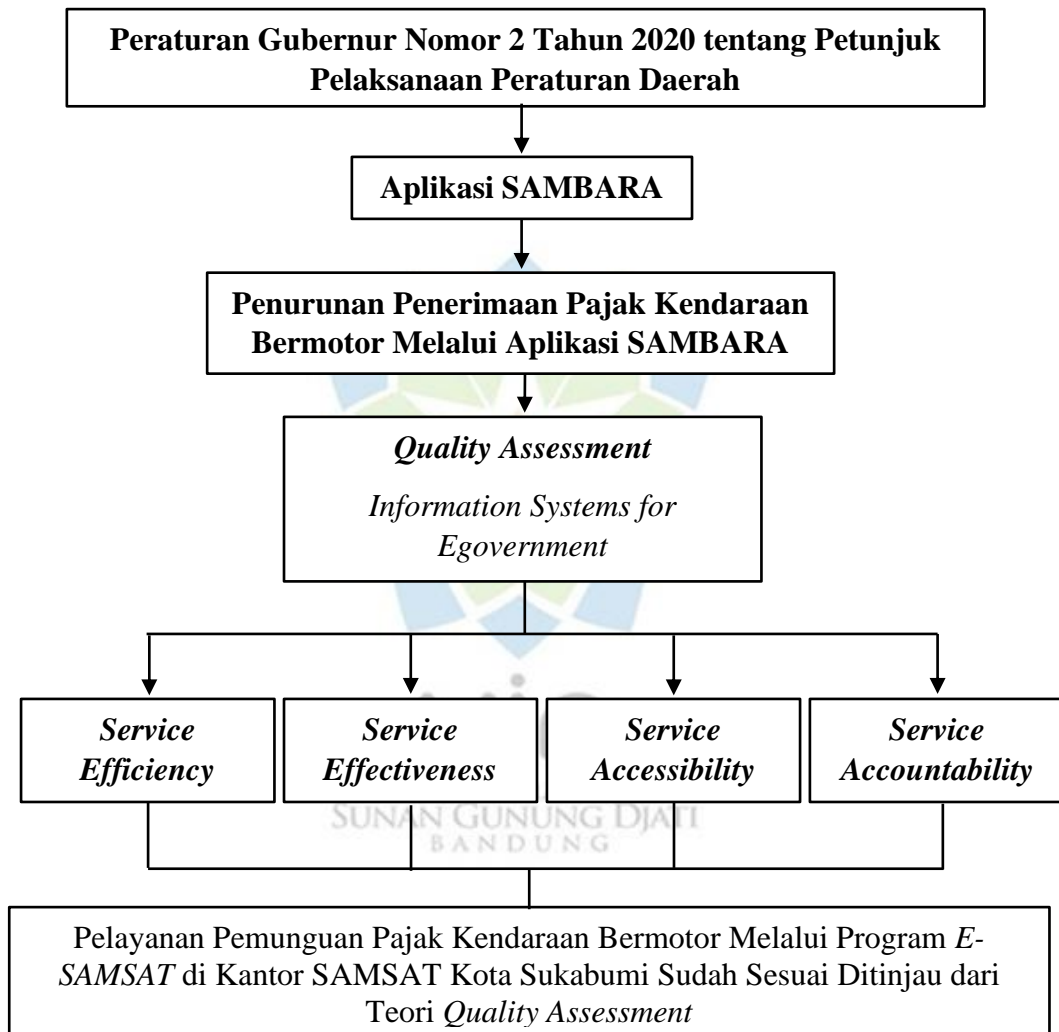
Service Accountability (tanggung jawab layanan), merupakan kewajiban organisasi atau instansi untuk memberikan informasi secara transparan dan memperoleh umpan balik dari pengguna mengenai layanan yang diberikan. Tanggung jawab layanan memiliki dua indikator diantaranya: (1) transparansi dan (2) umpan balik.

Penggunaan teori *Quality Assessment* dalam penelitian ini merujuk pada parameter pemberian kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi, seperti aplikasi SAMBARA. Dimensi-dimensi yang tercakup dalam teori ini (*Service Efficiency, Service Effectiveness, Service Accessibility, dan Service Accountability*) sesuai dengan aspek-aspek penting yang perlu dievaluasi dalam konteks layanan publik dan penggunaan aplikasi SAMBARA. Serta teori ini telah digunakan dalam penelitian sebelumnya dan terbukti efektif dalam mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih baik mengenai kualitas layanan yang diberikan pada aplikasi SAMBARA dalam perspektif pengguna. Dengan menggunakan parameter *Quality Assessment*, penelitian ini akan menghasilkan informasi tentang efisiensi, efektivitas, aksesibilitas, dan akuntabilitas layanan yang diberikan. Output ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Sukabumi untuk meningkatkan kualitas layanan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan sumbangan

pengetahuan dalam bidang *e-government* dan evaluasi kualitas layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah Peneliti (2022)