

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan nasional sebagaimana yang tertera dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 diperlukan ketersediaan dana yang besar. Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, memberikan kewenangan kepada setiap daerah untuk mengatur perekonomiannya sendiri dan berupaya meningkatkan pendapatan daerah sehingga setiap daerah diharapkan dapat menyediakan dana untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan secara efektif dan efisien. Pemungutan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah dan berujung pada peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat, sehingga terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat. Peranan pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada wajib pajak melalui Sambara diharapkan mewujudkan kepatuhan wajib pajak semakin tinggi dan dapat lebih bertanggung jawab dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan media yang mudah, efektif dan efisien.

*Internet of things* pada era revolusi industri 4.0 dan *pandemic Covid-19* menjadi kebutuhan yang sangat vital khususnya dalam sektor pelayanan publik hal ini menjadi suatu pembaharuan yang dapat memudahkan akses pelayanan publik bagi masyarakat dan mencegah patologi birokrasi seperti pungutan liar, KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) serta mempercepat alur birokrasi pelayanan publik pembayaran pajak yang harus ditempuh, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dari tahun ke tahun senantiasa membuat pembaharuan pelayanan publik digital namun belum berkembang dengan sebagaimana mestinya, untuk mewujudkan hal tersebut maka dibentuk Aplikasi Sambara yaitu Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) yang merupakan inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat untuk melakukan pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat dengan menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jabar secara online<sup>1</sup> kemudian aplikasi Sambara memiliki pengguna terdata sampai

---

<sup>1</sup> “Sambara – Samsat Mobile Jawa Barat Di Aplikasi Sapawarga,” Bapenda Jawa Barat, diakses pada 12 Desember 2022 pukul 13.00, <https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-mobile-jawa-barat-sambara/>

dengan 5.000.000 *user* dan pengguna aktif sebanyak 25.000 *user* berdasarkan data yang di dapat dari *Playstore*.<sup>2</sup>

Sambara merupakan bentuk kewenangan pemerintah daerah dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik digital dan di bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga landasan kontitusional keberadaan pelayanan publik digital yang baik melalui *E-Government* dimuat dalam Undang Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (2) dan (3) yang berbunyi:

*”(2) Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan.*

*(3) Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat.”*

Kemudian kembali ditegaskan dalam Pasal 27 ayat (1) yang menyatakan bahwa :

*“Setiap warga negara bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.”*

Sehingga dalam hal mendapatkan pelayanan publik digital melalui *E-Government* Sambara, warga Jawa Barat harus mendapatkan keadilan dan kemudahan akses pelayanan dalam hal pembayaran pajak, tidak hanya diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 namun pelayanan publik yang merupakan kewenangan pemerintah daerah kembali diatur dalam dalam Undang Undang tersendiri yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (7) yang berbunyi :

*“(7) Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”*

Kemudian, terkait pemberian pelayanan publik yang baik kepada masyarakat kembali ditegaskan Pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik yang berbunyi:

*“Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan*

---

<sup>2</sup> “Playstore,” Google Playstore, Informasi di dapatkan dari Playstore, diakses pada 12 Desember 2022 pukul 13.00

*terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”*

Secara lebih detail, Pasal 15 Undang Undang Pelayanan Publik menjelaskan kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk melaksanakan:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Serta penegasan yang mendalam termuat dalam Pasal 25 Undang-Undang Pelayanan Publik yang berbunyi:

*“(1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.*

*(2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.*

(3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan puogresif blik dan pelaksana.

(4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundangundangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.”

Landasan kontitusional keberadaan pajak secara umum didasarkan pada ketentuan Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945, yang berbunyi “Pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan Negara diatur dengan Undang-Undang”. Berdasarkan pasal tersebut menunjukkan, pengenaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan undang-undang akan menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum bagi pembayar pajak sehingga pemerintah tidak dapat sewenang-wenang menetapkan besarnya pajak. Tanpa adanya peraturan perundang-undangan, maka negara tidak mempunyai hak melakukan pemungutan pajak. Apabila sebuah negara melakukan pemungutan pajak terhadap masyarakat tanpa peraturan perundang-undangan, maka tindakan tersebut bukan merupakan pungutan pajak tetapi merupakan pungutan liar. Ketentuan Pasal 23A Undang-Undang Dasar 1945 harus ditaati dalam pemungutan pajak, ketaatan itu merupakan konsekuensi logis bagi Indonesia yang berstatus sebagai negara hukum.

Permasalahan implementasi Sambara sebagai media pelayanan publik dalam bidang pembayaran pajak *online*, data menunjukkan bahwa dari segi *output* pendapatan Sambara dinilai belum optimal yaitu mengalami naik turun target dan realisasi pada tahun 2019 target yang ditetapkan sebesar 359 Miliar rupiah dengan realisasinya sebesar 362 Miliar rupiah atau 103,11%, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan atau tidak mencapai target realisasinya hanya 336 Miliar rupiah (berdasarkan data dari Bapenda Jawa Barat)<sup>3</sup> kemudian Perolehan pajak daerah senilai Rp 23,45 triliun atau 93,5% dari total PAD dengan kontribusi dari PAD lainnya yang sah tercatat sebesar Rp 1,15 triliun (4,6%) serta jumlah transaksi pembayaran pajak via *online* melalui SAMBARA yang masih jauh dibandingkan dengan pembayaran pajak secara langsung melalui Samsat *offline*<sup>4</sup>, sehingga kontribusi ini masih harus

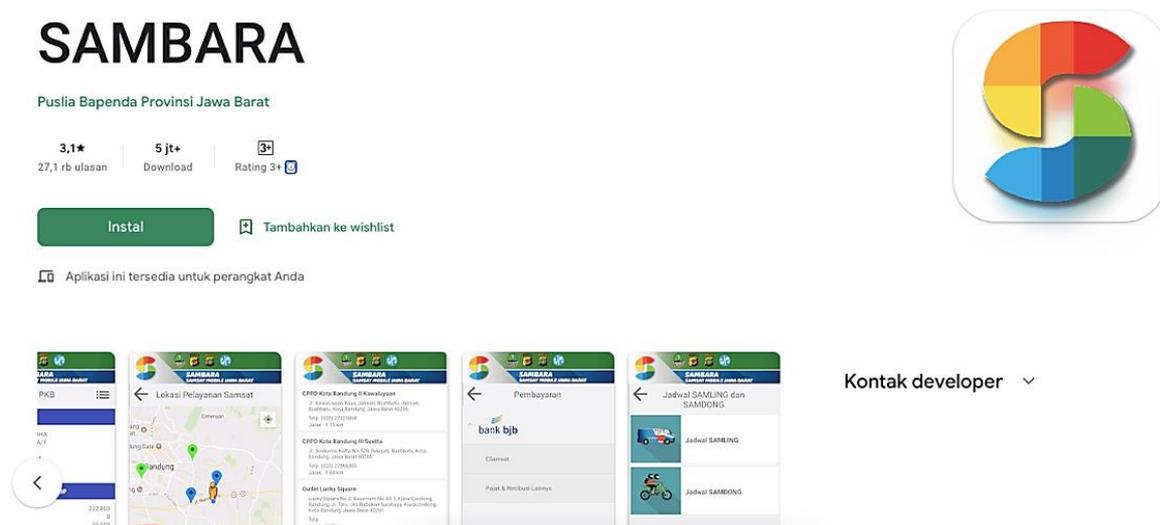
---

<sup>3</sup> Sri Fitria Mulyadi, “Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)* Vol VI, No.02, (Desember 2021): Hlm 185

<sup>4</sup> Bapenda Jawa Barat

terus ditingkatkan salah satu caranya dengan optimalisasi pelayanan publik digital dalam sektor pajak melalui Sambara.

Dalam Aplikasi Pembayaran Pajak secara *Online* melalui SAMBARA terdapat permasalahan dalam Peraturan pelaksana (Tidak ada dasar hukum khusus yang merujuk kepada aplikasi Sambara dan tidak dipublikasikan secara umum atau Peraturan Daerah yang mengatur Pemungutan Pajak Secara Online), *Brainware, Software, dan Hardware* kemudian aplikasi ini belum menunjukkan peningkatan pendapatan daerah dengan maka dalam hal ini lebih lanjutnya terdapat permasalahan dalam pelayanan publik yang terhambat teknis pemograman, keterbatasan sarana prasarana, *error* sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat khususnya Wajib Pajak yang telah melaksanakan kewajibannya kepada negara untuk membayar pajak namun haknya yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik tidak didapatkan, bagaimana dalam rating aplikasi Sambara yang terverifikasi menunjukkan angka 3.1 sebagai berikut :



**Gambar 1 Ulasan Pengguna Aplikasi SAMBARA**

Selain itu, terdapat ketidakmampuan masyarakat mengoperasikan aplikasi tersebut (*brainware*) dikarenakan kurangnya sosialisasi, padahal pelaksanaan pelayanan publik digital perlu memperhatikan Standar Pelayanan sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (7).

Tentunya hal-hal berkaitan permasalahan Peraturan pelaksana yang belum diimplementasikan dengan, *Brainware, Software, dan Hardware* yang belum memadai didalamnya membuat pelayanan menjadi kurang berkualitas dan rumit, tentunya hal ini tidak bersesuaian dengan Pasal 3 Undang-Undang Pelayanan Publik yaitu :

*“Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.”*

Dalam rangka penelitian ini penulis mempertimbangkan data dilapangan bawa terdapat wilayah di Jawa Barat belum siap sepenuhnya menerima digitalisasi pelayanan publik sebagaimana dalam wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jawa Barat, Setiaji, bahwa *“wilayah blank spot yang belum tercover jaringan internet di provinsi Jawa Barat terdapat 141 titik artinya terdapat 359 desa yang belum terjangkau”*<sup>5</sup> sehingga urgensi reformasi pelayanan publik digital perlu mempresentasikan keterwakilan pelayanan publik digital secara menyeluruh sehingga pemerintah harus lebih memperhatikan wilayah-wilayah *Blank Spot* dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik digital sebagaimana dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15, Penyelenggara berkewajiban:

- a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

---

<sup>5</sup> Wanda Novi, “Blank Spot Jaringan Internet Jabar Turun, Berkurang Sampai 141 Titik,” *Jabar Ekspres*, 29 Juli, 2021, <https://jabarekspres.com/berita/2021/07/29/blank-spot-jaringan-internet-jabar-turun-berkurang-sampai-141-titik/>

1. memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Serta dijelaskan kembali dalam pasal Pasal 25 Undang-Undang Pelayanan Publik yang berbunyi :

*“(1) Penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik.*

*(2) Pelaksana wajib memberikan laporan kepada penyelenggara mengenai kondisi dan kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik serta pelaksana sesuai dengan tuntutan kebutuhan standar pelayanan.*

*(3) Atas laporan kondisi dan kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), penyelenggara melakukan analisis dan menyusun daftar kebutuhan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan puogresif blik dan pelaksana.*

*(4) Atas analisis dan daftar kebutuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), penyelenggara melakukan pengadaan sesuai dengan peraturan perundangundangan dengan mempertimbangkan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan berkesinambungan.”*

Kewajiban tersebut harus dilaksanakan oleh pemerintah dan tidak boleh dilalaikan, hal ini berkaitan pula dengan amanat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu dalam Pasal 258 yang berbunyi :

*“Daerah melaksanakan pembangunan untuk peningkatan dan pemerataan pendapatan masyarakat, kesempatan kerja, lapangan berusaha, meningkatkan akses dan kualitas pelayanan publik dan daya saing Daerah.”*

Selain itu kembali ditegaskan dalam Pasal 344 dan 345 Undang-Undang Pemerintahan Daerah yang berbunyi :

Pasal 344

*“(1) Pemerintah Daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.*

(2) Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan pada asas:

a. kepentingan umum;

b. kepastian hukum;

c. kesamaan hak;

d. keseimbangan hak dan kewajiban;

e. keprofesionalan;

f. partisipatif;

g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; h. keterbukaan;

i. akuntabilitas;

j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; k. ketepatan waktu; dan

l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.”

Pasal 345

“(1) Pemerintah Daerah wajib membangun manajemen pelayanan publik dengan mengacu pada asas-asas pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 344 ayat (2).

(2) Manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

a. pelaksanaan pelayanan;

b. pengelolaan pengaduan masyarakat;

c. pengelolaan informasi;

d. pengawasan internal;

e. penyuluhan kepada masyarakat;

f. pelayanan konsultasi; dan

g. pelayanan publik lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(3) Dalam melaksanakan manajemen pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Pemerintah Daerah dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.”

Selain merujuk pada hukum positif, urgensi lainnya dikarenakan pelayanan publik digital termasuk kedalam 9 Prioritas Pembangunan Jawa Barat pada tahun 2021-2022, Menurut Gubernur Jawa Barat, Ridwan Kamil, memfokuskan pembangunan Jawa Barat pada 2021 pada percepatan pemulihan dampak pada bidang kesehatan dan sosial, juga ekonomi.<sup>6</sup> Selain itu, ada juga sembilan prioritas pembangunan yang akan dilakukan yaitu:

- 1) Akses pendidikan untuk semua;
- 2) Desentralisasi layanan kesehatan;
- 3) Pertumbuhan ekonomi umat berbasis inovasi;
- 4) Pengembangan destinasi dan infrastruktur pariwisata;
- 5) Pendidikan agama dan tempat ibadah juara;
- 6) Infrastruktur konektivitas wilayah;
- 7) Gerakan Membangun Desa (Gerbang Desa);
- 8) Subsidi gratis golongan ekonomi lemah; dan
- 9) Inovasi pelayanan publik dan penataan daerah<sup>7</sup>

Diskominfo Jawa Barat telah mewujudkan hal yang berkaitan dengan jaringan pelayanan publik digital dibantu oleh PT. Telkom Indonesia, namun masih perlu adanya pengembangan terkait aksesibilitas internet, pengembangan sarana prasarana, serta pembaharuan paradigma dengan *New Public Service* untuk menghilangkan patologi birokrasi, maraknya permasalahan dalam pelayanan publik digital dikarenakan belum berlakunya paradigma *New Public Service* dan terdapat kekosongan hukum terkait pelayanan publik digital. Digitalisasi pelayanan publik dalam Sambara merupakan pengembangan aplikasi dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan akses pembayaran pajak dan pelayanan publik dalam suatu aplikasi, bertujuan sebagai sistem informasi pelayanan publik tentang pajak dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Banyak sekali harapan bahwa digitalisasi pelayanan publik merupakan langkah tepat dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan publik karena dapat memotong alur birokrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai penyedia layanan dengan masyarakat, selain itu digitalisasi pelayanan publik dapat menaungi fungsi pengawasan pelayanan publik karena dapat mengurangi patologi birokrasi baik pungutan liar maupun KKN selama proses manajemen atau administrasi berlangsung maupun setelah berakhir proses untuk mengetahui tingkat pencapaian kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan pelayanan publik, namun pelayanan publik digital antara pemerintah

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Neneng, pada 20 Juli 2022, pukul 10.00

<sup>7</sup> Dokumen KUA-PPAS yang berpedoman pada Permendagri Nomor 77 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah

daerah dengan masyarakat tidak dapat terbentuk apabila fitur dalam aplikasi belum sempurna, dengan tidak diresponnya pengaduan dalam aplikasi Sambara menyulitkan pengguna yang bingung bagaimana sistem pembayaran pajak melalui Samabara, kemudian penutupan fitur proteksi kepemilikan, *error*, kurangnya sarana prasarana penunjang hingga kurangnya sosialisasi terkait program tersebut terlebih saat Pandemi Covid-19 kegiatan pemerintahan terhambat oleh adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar dan seharusnya digitalisasi pelayanan publik dapat digunakan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik, dampak yang dirasakan tentunya cukup mengganggu kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap praktik pemerintahan yang bersih oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat karena masih banyaknya oknum nakal tertentu yang melakukan pungli hingga KKN dalam praktik pelayanan publik, bahkan berimplikasi pada penurunan penerimaan pajak pada tahun 2020-2021 dibandingkan dengan tahun 2019.<sup>8</sup>

Tahap pelaksanaan reformasi pelayanan publik digital oleh Sambara, tidak semua wilayah mampu menggunakan pelayanan publik digital seoptimal mungkin dan belum tentu alur distribusi hingga komunikasi ini berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan oleh letak geografis, sarana prasarana maupun kesiapan sumber daya manusia dan hal inilah yang dapat menghambat terwujudnya pelayanan publik<sup>9</sup> sehingga perlu banyak perbaikan dalam pembangunannya, harus adanya koordinasi yang baik antara Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan unit-unit pemerintahan daerah dan pengguna Sambara untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, terlebih masih ada wilayah di Jawa Barat yang memiliki taraf penerimaan informasi digital serta pelayanan publik yang kurang baik walaupun bersinggungan dengan pusat ekonomi serta akses informasi terkait pelayanan publik digital masih rendah dikarenakan *blank spot* dan kurangnya kesiapan sarana prasarana hingga masyarakatnya yang belum berkembang<sup>10</sup>

Pelayanan publik digital belum menyebar secara merata pada daerah tertentu padahal hal ini sangat berguna dalam rangka pengembangan pariwisata dan wirausaha, prioritas pembangunan Jawa Barat selain pada pendidikan yang masih ditaraf berkembang perlu adanya gebrakan agar aparaturnya setempat pun belum maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya

---

<sup>8</sup> Sri Fitria Mulyadi, "Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)* Vol VI, No.02, (Desember 2021): Hlm 185

<sup>9</sup> Data diperoleh melalui [www.bandungbaratkab.go.id](http://www.bandungbaratkab.go.id) diakses pada Rabu, 10 Mei 2022 Pukul 13.30

<sup>10</sup> Cecep Wijaya Sari, "Padalarang jadi kawasan terkumuh," *Pikiran Rakyat*, 22 Desember, 2019, <https://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/pr-01327394/padalarang-jadi-kawasan-terkumuh-di-kbb-pemkab-jelaskan-perbandingan-dengan-kecamatan-lain>, diakses pada Rabu, 22 April 2022 Pukul 12.00 WIB

seperti masih adanya masalah-masalah teknis yang menyangkut administrasi<sup>11</sup>. Untuk itu permasalahan terkait sarana prasarana seharusnya bukan menjadi hal yang menghentikan reformasi pelayanan publik digital justru ini sebagai acuan pemerintah mengevaluasi kebijakan publiknya sesuai dengan kebutuhan dan hukum positif<sup>12</sup>, reformasi ini bertujuan agar pelayanan publik digital tersebut dapat berkembang mengikuti perkembangan zaman, selain itu perlu kejelasan peraturan dalam pengembangan pelayanan publik digital agar memudahkan penerapan dan sosialisasinya.

Permasalahan terkait pelayanan publik digital yang sering muncul terdiri menjadi 4 permasalahan terkait peraturan pelaksana, *Brainware*, *Software*, dan *Hardware*. Pada permasalahan terkait Peraturan pelaksana yang tidak dipublikasikan menimbulkan ambigu dan multitafsir sehingga menyulitkan koordinasi serta sosialisasi bagaimana standar pelayanan minimal yang akan wajib pajak dapatkan dalam Sambara, pada permasalahan *Brainware* terdapat masalah seperti belum pahamnya pengguna aplikasi tentang pelayanan publik melalui digital, proses administrasi hingga pengaduan online dan pembuatan laporan, tentunya ini terlihat mudah meskipun kenyataan di lapangan tidak seperti itu, di satu sisi, upaya ini memberikan dampak yang positif dengan cepat tersampainya birokrasi dan percepatan komunikasi tapi tidak sedikit pengguna pelayanan publik digital yang mempertanyakan kinerja menjadi pelayanan publik digital berdasarkan standar pelayanan minimal. Pada sisi *Software*, seringkali dikeluhkan aplikasi yang senantiasa error, menutup akses fasilitas proteksi kepemilikan, pengaduan dari Wajib Pajak yang tidak direspon oleh operator Sambara dan kendala pengiriman kode OTP tidak ada kelanjutan tindakan setelah pelaporan/pengaduan, dalam satu sisi teknis aplikasi Sambara tidak memperhatikan keadilan dimana Sambara hanya dapat digunakan oleh pengguna Android dan belum tersedia untuk *ios* atau pengguna *iPhone*, hingga akhirnya birokrasi yang terulang harus dilakukan di kantor terkait, untuk *Hardware*, Spesifikasi wilayah yang belum mempunyai akses internet lengkap.

Berdasarkan latar belakang permasalahan terkait peraturan pelaksana, *Brainware*, *Software*, dan *Hardware* dalam *E-Government* Sambara, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menulis Tesis dengan judul

“IMPLEMENTASI PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAWA BARAT MELALUI APLIKASI SAMBARA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”

---

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> Data diperoleh melalui [www.bandungbaratkab.go.id](http://www.bandungbaratkab.go.id) diakses pada Rabu, 13 Mei 2021 Pukul 13.30

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam dua pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penyelenggaraan pembayaran pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Barat melalui Sambara yang perlu disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
2. Bagaimana Penguatan Hukum Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat melalui Aplikasi Sambara untuk Mewujudkan Pasal 15 Undang-Undang Pelayanan Publik?

## C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian memerlukan suatu penelitian yang dapat memberikan arah pada penelitian yang dilakukan. Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan diatas, maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memberikan analisis pembayaran pajak kendaraan di Provinsi Jawa Barat melalui Sambara ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Mengetahui dan memberikan analisis upaya penguatan hukum pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat melalui aplikasi sambara untuk mewujudkan pasal 15 undang-undang pelayanan publik

## D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis (*Theoretical Significance*)

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu hukum pada umumnya dan khususnya pengembangan ilmu hukum dalam bidang Hukum Administrasi Negara khususnya terkait pelayanan publik.

## 2. Manfaat Praktis (*Practical Significance*)

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan bahan masukan/kontribusi kepada *stakeholder* seperti pemerintah dan pihak legislatif dalam usaha memperbaharui pelayanan publik digital sehingga dapat mencegah patologi birokrasi hingga mencegah aplikasi terbelengkalai dan sebagai dasar pengembangan dan optimalisasi sarana prasarana hingga sumber daya manusia terkait pelayanan publik digital di era Revolusi Industri 4.0 dan era Pandemi Covid-19 yang membutuhkan *Internet of Things* guna mewujudkan 9 Prioritas Pembangunan Jawa Barat.

## E. Hasil Penelitian Terdahulu

Penulis dalam penelitian ini telah melakukan telaah pustaka terhadap penelitian dan karya ilmiah sebelumnya.

Penelitian serupa ditulis oleh Ridwal dengan kategori penulisan thesis yang dipublikasikan dalam jurnal yang berjudul “Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Bekasi” penelitian ini disusun dan diterbitkan pada tahun 2022 untuk syarat meraih gelar magister hukum. Kesamaan dengan penelitian yang akan ditulis adalah objek penelitian yang berupa pembayaran pajak melalui Aplikasi Sambara.

Isi penelitian tersebut Aplikasi Sambara tidak efektif karena tidak tercapainya target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SAMBARA pada tahun 2018- 2020, hambatan bagi pihak Samsat Kota Bekasi adalah merubah pola pikir wajib pajak untuk mengikuti teknologi yang semakin canggih sehingga dapat beralih menggunakan pembayaran pajak kendaraan secara online, melakukan sosialisasi secara langsung kepada wajib pajak tentang Aplikasi Sambara di masa pandemi Covid-19, aplikasi yang terkadang down sehingga tidak dapat di akses. Serta hambatan bagi Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah rasa malas wajib pajak karena pembayaran online dan manual tetap harus datang ke Samsat, biaya pajak memberatkan apalagi di masa pandemi Covid-19 dimana ekonomi masyarakat menurun, kurangnya sosialisasi dan penyuluhan mengenai tata cara dalam melakukan pembayaran PKB, informasi terkait Aplikasi Sambara kurang merata di setiap wilayah sehingga tidak semua

masyarakat mengetahui adanya informasi Aplikasi Sambara serta upaya yang dilakukan oleh pihak Samsat untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah melakukan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk merubah pola pikir bahwa saat ini kita sudah berada di era yang dimana semua sudah menggunakan teknologi, pada masa pandemi covid-19 sosialisasi yang dilakukan bisa secara virtual dengan memanfaatkan adanya sosial media, meningkatkan sistem agar tidak terjadinya *sistem down*. Serta upaya yang dilakukan oleh Wajib Pajak untuk mengatasi hambatan yang terjadi adalah memberikan pemahaman kepada wajib pajak apabila membayar pajak online walaupun datang ke samsat untuk melakukan pengesahan terdapat layanan atau loket khusus untuk melayani wajib pajak yang membayar pajak secara *online* sehingga tidak perlu antri, serta meningkatkan pelayanan pada Aplikasi Sambara sehingga agar menjadi *full online*.

Perbedaan yang terdapat dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis lakukan terdapat pada lokasi penelitian yang meliputi Jawa Barat secara umum dan tidak mengerucut pada Kota/Kabupaten serta analisa yang dikhususkan kepada Undang-Undang Pelayanan Publik.

#### F. Kerangka Berpikir

Di dalam sebuah penelitian hukum, suatu kerangka teori dapat diuraikan menjadi *Grand Theory*, *Middle Theory*, dan *Aplied Theory*. Adapun teori- teori yang digunakan dalam menjawab rumusan masalah terkait pelayanan publik digital agar sesuai dengan prioritas pembangunan Jawa Barat, oleh penulis dikualifikasikan sebagai berikut:

1. Teori yang berkualifikasi sebagai *Grand Theory*, yang merupakan setiap teori yang menjelaskan keseluruhan dari suatu sistem, yang dalam penelitian ini dimaknai dengan teori yang menjelaskan asas keseluruhan pada sistem peradilan di Indonesia, adapun *Grand theory* yang berkaitan dengan thesis ini yaitu :

Teori Negara Kesatuan

Teori Negara Kesatuan menurut Cohen dan Peterson adalah

“*Negara Kesatuan merupakan sebuah negara yang menitikberatkan pada pemerintah pusat untuk menjalankan kedaulatan tertinggi dalam negara tersebut*”<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Dr. Ni'matul Huda, SH,M.Hum, *Desentralisasi Asimetris dalam NKRI*, Cetakan 1, Bandung: Nusa Media, 2014, Hlm 1

Sehingga seluruh unit pemerintahan yang dibentuk dibawah pemerintahan pemerintah pusat harus tunduk kepada pemerintah Pusat secara organisasional berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

CF Strong menyatakan bahwa

*“Negara kesatuan adalah negara yang kedaulatannya tidak terbagi, sehingga kekuasaan pemerintah pusat tidak terbatas karena konstitusi negara kesatuan tidak mengakui adanya badan pembuat undang-undang selain badan pembuat undang-undang pusat<sup>14</sup>”.*

Sejalan dengan kemajuan masyarakat dan negara, perbedaan antara yang satu dengan yang lain sulit diketahui dan sangat rumit untuk diatur oleh Pemerintah Pusat, maka Pemerintah Pusat menyerahkan kepada daerah-daerah untuk mengurus dan menyelenggarakan sendiri kebutuhan-kebutuhan khusus dari daerah-daerah.

Abu Daud Busroh mengemukakan bahwa

*“Negara kesatuan merupakan negara yang sifatnya tunggal sehingga tidak adanya negara di dalam negara, terdapat satu pemerintahan tunggal yaitu pemerintahan pusat yang memiliki kekuasaan serta kewenangan tertinggi dalam negara”<sup>15</sup>.* Bentuk negara kesatuan Republik Indonesia merupakan amanat Undang Undang Dasar 1945 Pasal 1 ayat (1) yang berbunyi :

*“Negara Indonesia ialah negara kesatuan, yang berbentuk Republik”.*

Didalam negara kesatuan dengan sistem desentralisasi, daerah-daerah diberikan kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri (otonomi daerah) yang disebut daerah otonom, dalam hal ini yang memegang kekuasaan urusan negara adalah Pemerintah Pusat (*central government*) tanpa adanya gangguan oleh delegasi atau pelimpahan kekuasaan kepada pemerintah daerah (*local government*)<sup>16</sup>. M. Solly Lubis menyatakan bahwa:

*“Dalam negara kesatuan terdapat asas bahwa segenap urusan-urusan Negara ini tidak dibagi antara Pemerintah Pusat (central government) sedemikian rupa, sehingga urusan-urusan Negara dalam Negara Kesatuan itu tetap merupakan*

---

<sup>14</sup> CF Strong, *Konstitusi-Konstitusi Politik Modern: Studi Perbandingan tentang Sejarah dan Bentuk-Bentuk Konstitusi Dunia*, Bandung: Nuansa dan Nusamedia, 2004, hlm. 115

<sup>15</sup> Abu Daud Busroh, *Ilmu Negara*, Cetakan Pertama, Jakarta: Bumi Aksara, 1990, Hlm 64-65

<sup>16</sup> B. Hestu Cipto Handoyo, *Hukum Tata Negara, Kewarganegaraan dan Hak Asasi Manusia*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2003, hlm. 91

*suatu kebulatan (eenheid) dan bahwa pemegang kekuasaan tertinggi di negara itu adalah Pemerintah Pusat*<sup>17</sup>

Tanggungjawab pelaksanaan pemerintahan tetap berada di tangan pemerintah pusat, namun dikarenakan salah satu asas yang dipergunakan dalam sistem pemerintahan di Indonesia adalah asas negara kesatuan yang didesentralisasikan maka ada tugas-tugas yang diurus sendiri oleh daerah sehingga lahir lah hubungan kewenangan dan pengawasan antara pusat dan daerah. Konsep negara kesatuan yang dikemukakan oleh ahli tentunya perlu memihak pada kepentingan rakyat, keadilan merupakan syarat bagi tercapainya kesejahteraan bagi warga negara kemudian peraturan hukum yang baik adalah peraturan hukum itu mencerminkan keadilan bagi pergaulan hidup antar warga negaranya.

Konsep Negara Kesatuan di Indonesia dilihat berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sehingga mengacu pada teori negara kesatuan maka sikap tindak pemerintah yang menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat adalah hal utama yang perlu diperhatikan. Dalam *E-government* Sambara, pemanfaatan internet dalam urusan-urusan pemerintahan dikhususkan untuk memberikan kemudahan serta efisiensi yang menunjang kesejahteraan dalam pelayanan publiknya kepada masyarakat, termasuk transparansi pembuatan kebijakan dan regulasinya<sup>18</sup> dikarenakan *E-Government* dioperasikan oleh pemerintah untuk meningkatkan hubungan antara warga, swasta dan pemerintah maka tujuan utamanya harus dapat meningkatnya kesejahteraan kepada warganya.

2. Teori yang berkualifikasi sebagai *Middle Theory*, merupakan teori yang diajukan sebagai Analisa hipotesis terhadap *Grand Theory* dengan *Applied Theory* yang bertujuan untuk menganalisa dan mengelaborasi teori asas dan teori terapan sehingga menghasilkan tesis baru. Adapun *Middle Theory* yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

#### Teori Otonomi Daerah

Otonomi daerah merupakan suatu hak, dan wewenang, serta kewajiban daerah untuk mengatur serta untuk mengurus rumah tangganya atau daerahnya sendiri sesuai dengan perundang-undangan yang masih berlaku<sup>19</sup>. Otonomi daerah mencakup hak,

---

<sup>17</sup> M. Solly Lubis, *Pergeseran Garis Politik dan Perundang-undangan Mengenai Pemerintah Daerah*, Bandung: Alumni, 1990, Hlm. 64

<sup>18</sup> Weill, Peter, W.Ross, Jeanne, *IT Governance: How Top Performers Managed IT Decision Rights for Superior Results*, Boston Massachusetts: Harvard Business School Press, 2004, Hlm 10

<sup>19</sup> Kansil, C.S.T, *Kitab Undang-Undang Otonomi Daerah*, Jakarta: PT. Pradnya Paramita, 2006, Hlm 3

wewenang dan kewajiban yang erat kaitannya dengan cara mengatur dan mengurus daerahnya. Sedangkan Otonomi Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 1 ayat 6 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Tujuan utama penyelenggaraan otonomi daerah menurut Mardiasmo adalah

*“Meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat, menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah, dan memberdayakan dan menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pembangunan”*<sup>20</sup>.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pajak merupakan iuran wajib yang harus dibayar oleh wajib pajak yang bersifat memaksa dan pelaksanaannya dijamin dan diatur dalam ketentuan perundang-undangan. Secara umum pajak berfungsi untuk memberikan pemasukan bagi Negara sebagai modal penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pajak diartikan sebagai pungutan dari masyarakat oleh negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontra prestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan<sup>21</sup>. Definisi pajak menurut Pasal 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang – undang, dengan tidak mendapatkan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan hal tersebut maka pajak adalah pembayaran wajib yang dikenakan berdasarkan undang-undang sehingga tidak dapat dihindari oleh yang berkewajiban. Pengenaan pajak berdasarkan undang-undang menjamin adanya keadilan dan kepastian hukum bagi pembayar pajak sehingga pemerintah tidak dapat sewenang-wenang menetapkan besarnya pajak.

---

<sup>20</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, Jakarta: Perpusnas, 2018, Hlm 14

<sup>21</sup> Abdul Kadir, *Pajak daerah dan Retribusi Daerah Dalam Perspektif Otonomi Di Indonesia*. Medan, 2009, Hlm 7

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan dikelola oleh Dinas Pendapatan Daerah, hasil penerimaannya masuk kedalam APBD<sup>22</sup>. Secara fungsi dan mekanisme maka Pajak Daerah sama dengan pajak pada umumnya, yang membedakan hanya cakupan atau ruang lingkup pajaknya. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah menetapkan pajak adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dalam undang-undang tersebut juga disebutkan bahwa komponen pajak daerah berasal dari 5 jenis pajak, yaitu pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok.

Sedangkan Menurut Mardiasmo, Pajak Daerah adalah

*“Iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Pembangunan Daerah”<sup>23</sup>.*

Pajak daerah terbagi menjadi dua bagian yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Hal tersebut berdasarkan isi Bab II Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah khususnya dalam Pasal 4 ayat (1) dan (2) yang secara rinci menngelompokkan sebagai berikut :

(1) Pajak Provinsi, terdiri dari:

- (a) Pajak Kendaraan Bermotor;
- (b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- (c) PAB
- (d) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- (e) Pajak Air Permukaan; dan
- (f) Pajak Rokok
- (g) Opsen Pajak MBLB

(2) Pajak Kabupaten/Kota, terdiri dari:

- (a) PBB-P2;

---

<sup>22</sup> Nandang Najmudin, *Hukum Pajak*, Bandung: CV. Delta Teknologi, 2012, Hlm 294

<sup>23</sup> Mardiasmo, *Perpajakan*, Jakarta: Perpunas, 2018, Hlm 12

- (b) BPHTB;
- (c) PBJT;
- (d) Pajak Reklame;
- (e) PAT;
- (f) Pajak MBLB;
- (g) Pajak Sarang Burung Walet;
- (h) Opsen PKB; dan
- (i) Opsen BBNKB.

Pajak kendaraan bermotor termasuk dalam pajak daerah tingkat I atau pajak Provinsi yang dipungut atas kepemilikan kendaraan bermotor. Hal tersebut juga tertulis dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 (yang diperbaharui sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah), bahwa pajak kendaraan bermotor termasuk ke dalam jenis pajak provinsi yang dikenakan atas dasar kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa pajak 12 bulan berturut-turut, terhitung saat mulai pendaftaran, dan dibayar sekaligus dimuka.

Tingkat pendapatan daerah atas pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh tingkat penggunaan atau kepemilikan kendaraan bermotor di masyarakat, pajak ini akan meningkat seiring dengan peningkatan jumlah kepemilikan kendaraan bermotor yang juga merupakan dampak dari peningkatan perekonomian masyarakat. Menurut Widya Sasana, pajak kendaraan bermotor merupakan sumber pendapatan daerah yang sangat berpotensi, hal ini bisa dilihat dari peningkatan jumlah kendaraan yang setiap tahun mengalami peningkatan yang sangat signifikan<sup>24</sup>

Oleh karena itu, pembayaran pajak daerah yang didalamnya termasuk pajak kendaraan bermotor melalui *E-Government* Sambara merupakan salah satu tugas daerah otonom dalam rangka menjalankan otonomi daerah yang berlandaskan kepentingan masyarakat dan menciptakan efisiensi dan efektivitas pengelolaan sumber daya daerah.

---

<sup>24</sup> Widya Sasana, L. P., Indrawan, I. G. A., & Hermawan, R Pengaruh Program Pemutihan Pajak dan Pembebasan Bea Balik Nama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Inventory: Jurnal Akuntansi*, Vol 5 No. 2 (2021), hlm. 127.

3. Teori yang berkualifikasi sebagai *Applied Theory*, merupakan kelanjutan dan sub-teori dari *Grand Theory* yang berlaku sebagai teori yang bersifat aplikatif dalam sistem hukum yang diteliti dalam hal ini adalah sistem hukum Indonesia sebagai berikut :

#### Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Mahmudi adalah

*“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*<sup>25</sup>

sedangkan Pelayanan publik menurut Sinambela adalah

*“Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”*<sup>26</sup>.

Secara lebih mendalam, menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan/rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, kemudian menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan publik bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh pelayanan publik.

Dalam rangka reformasi pengentasan masalah patologi birokrasi untuk menunjang prioritas pembangunan Jawa Barat, penerapan Teori Pelayanan Publik *New Public Service* menjadi sebuah solusi, pelaksanaan *Paradigma New Public Service (NPS)* adalah teori yang diutarakan oleh *Janet V.Dernhart dan Robert B.Dernhart* berjudul *“The New Public Service : Serving, not Steering”* Paradigma NPS dimaksudkan untuk menjadikan paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni

---

<sup>25</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007, Hlm 6

<sup>26</sup> Sinambela, Litjan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014, Hlm 4

paradigma *New Public Management* yang berprinsip “*run government like a business*” atau “*market as solution to the ills in public sector*”<sup>27</sup>.

Teori *New Public Service* memiliki prinsip bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan *legimate* secara *normative* dan konstitusional. seorang pimpinan dalam birokrasi memiliki dimensi sosial, politik dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik. untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Tentunya tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik.<sup>28</sup>

Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Gagasan Denhardt & Denhardt tentang *New Publik Service* menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel<sup>29</sup>. Sehingga pemerintah memiliki tujuan “*Citizens First*” lebih lengkapnya *paradigma New Public Service* ini perlu memperhatikan teori politik demokrasi terutama yang berkaitan dengan relasi warga negara (citizens) dengan pemerintah, dan pendekatan humanistik dalam teori organisasi dan manajemen.<sup>30</sup> Prinsip *New Public Service* menurut Denhardt yaitu<sup>31</sup> :

1. Melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan pelanggan;
2. Memenuhi kepentingan publik;
3. Mengutamakan warganegara di atas kewirausahaan;
4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis;
5. Menyadari kompleksitas akuntabilitas;
6. Melayani bukan mengarahkan;
7. Mengutamakan kepentingan masyarakat bukan produktivitas.

---

<sup>27</sup> Janet V. Denhart dan Robert B. Denhart, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York: Routledge, 2003

<sup>28</sup> Ibid

<sup>29</sup> Ibid

<sup>30</sup> Ibid

<sup>31</sup> Ibid

Hal ini berkaitan pula dengan pelaksanaan standar pelayanan minimal atau ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal yang mencakup pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara atas ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat sebagaimana Pasal 9 ayat (3) dan (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan. Menurut R Nugroho Dwijowiyoto, birokrasi di Indonesia sangatlah commanding dan sentralistik, sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan zaman masa kini dan masa depan, di mana dibutuhkan kecepatan dan akurasi pengambilan keputusan. Selain itu dengan posisinya yang strategis, birokrasi di Indonesia tak bisa menghindar dari berbagai kritik yang hadir yaitu<sup>32</sup>:

1. Buruknya pelayanan publik
2. Besarnya angka kebocoran anggaran negara
3. Rendahnya profesionalisme dan kompetensi PNS
4. Sulitnya pelaksanaan koordinasi antar instansi
5. Masih banyaknya tumpang tindih kewenangan antar instansi, aturan yang tidak sinergis dan tidak relevan dengan perkembangan aktual, dan masalah-masalah lainnya.
6. Birokrasi juga dikenal enggan terhadap perubahan, eksklusif, kaku dan terlalu dominan, sehingga hampir seluruh urusan masyarakat membutuhkan sentuhan-sentuhan birokrasi. (birokrasi lama)
7. Tingginya biaya yang dibebankan untuk pengurusan hal tertentu baik yang berupa *legal cost maupun illegal cost*, waktu tunggu yang lama, banyaknya pintu layanan yang harus dilewati dan tidak berperspektif harus dihormati oleh rakyat.<sup>33</sup>

*New Public Service* dapat menjadi solusi efisiensi kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan birokrasi, banyaknya masalah birokrasi di Indonesia saat ini dapat diperbaiki dengan *New Public Service* melalui peraturan yang mengikat (perundang-undangan atau peraturan pemerintah baru) maka birokrat Indonesia akan dipaksa merubah pola pikir yang selama ini selalu ingin dihormati dan sewenang-wenang terhadap warga menjadi sikap yang melayani masyarakat dan memenuhi kepentingan publik.

---

<sup>32</sup> R Nugroho Dwijowiyoto, *Kebijakan publik: Formulasi implementasi dan evaluasi*. Jakarta: Elex Publisher, 2011.

<sup>33</sup> Ibid

Variabel-variabel kebijakan berkaitan dengan tujuan yang telah digariskan dan sumber-sumber yang tersedia. Pusat perhatian pada badan-badan pelaksana meliputi baik formal maupun informal, sedangkan komunikasi antar organisasi terkait beserta kegiatan-kegiatan pelaksanaannya mencakup antara hubungan di dalam lingkungan sistem politik dan dengan kelompok-kelompok sasaran. Sehingga pusat perhatian pada sikap para pelaksana mengantarkan kita pada telaah mengenai orientasi dari mereka yang mengoperasikan program di lapangan kemudian diperkuat pula oleh sosialisasi *E-Government* Sambara.

Dalam implementasinya selain daripada Teori Negara Kesatuan dan Teori Otonomi Daerah, reformasi pelayanan publik digital perlu memperhatikan teori Paradigma *New Public Service*, yang menonjolkan pentingnya komunikasi, disposisi, sumber daya dan birokrasi, hal ini berkaitan pula dengan pelaksanaan standar pelayanan minimal atau ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal<sup>34</sup>.

Dengan meninjau 3 teori diatas, dalam hal ini peneliti melihat bagaimana sumber daya serta apa saja fasilitas yang disediakan karena dalam penerapan Pelayanan Publik digital dibutuhkan 4 hal utama yaitu Kepastian hukum, *Hardware*, *Software* dan *Brainware* yang mumpuni, kepastian hukum atau infrastruktur legal dari lembaga atau penyedia layanan menjadi dasar hukum, serta peraturan-peraturan dalam kebijakan penerapan *e-Government*, Infrastruktur legal sangat diperlukan sebagai sebuah kekuatan hukum, dengan adanya infrastruktur legal maka setiap perbuatan menyangkut pelayanan publik mempunyai dasar hukum untuk menerapkannya serta memudahkan Infrastruktur institusional meliputi adanya koordinasi antar instansi, meningkatkan kerjasama serta memiliki komunikasi yang baik antar instansi terkait serta menimbulkan ketepatan pemahaman dan konsistensi dalam mengomunikasikan ukuran-ukuran dan sasaran tersebut juga diperlukan mekanisme dan prosedur-prosedur yang memungkinkan pejabat atasan dan bawahan dapat melakukan komunikasi secara baik.

Penerapan pelayanan publik digital yang optimal melalui *E-Government* Sambara menjadi hal yang penting dijadikan sebagai prioritas pembangunan Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik digital, mengatasi patologi birokrasi, sehingga pelayanan

---

<sup>34</sup> Pasal 1 ayat 1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

yang baik berimplikasi pada peningkatan pendapatan daerah yang menunjang kesejahteraan masyarakat serta menjadi sarana kebutuhan masyarakat di era revolusi industri 4.0 dan *pandemic covid-19*, walaupun dalam implementasinya pelayanan publik digital melalui Sambara belum memenuhi asas-asas umum pemerintahan yang baik sehingga perlu penerapan paradigma *New Public Service*.

Oleh karena itu perlu diperjelas bagaimana *das sein* dan *das solen* dengan dasar hukumnya. Sehingga dapat ditentukan bagaimana kaitan Berikut penulis lampirkan matriks keterkaitan antara teori dan perundang-undangan dengan permasalahan yang dianalisis dalam penelitian :



**Gambar 2 Matriks Keterkaitan Antara Teori Dan Perundang-Undangan**

## G. Langkah-langkah Penelitian

Langkah penelitian merupakan prosedur atau cara memperoleh pengetahuan yang benar atau kebenaran melalui langkah-langkah yang sistematis. Dalam uraian ini dimuat dengan jelas metode penelitian yang digunakan peneliti. Penggunaan metode berimplikasi kepada teknik pengumpulan data dan analisis serta kesimpulan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis yakni dengan cara mengumpulkan, mempelajari, menganalisa dan menafsirkan serta memaparkan data-data yang berkaitan dengan Implementasi Pembayaran Pajak Di Jawa Barat Melalui Aplikasi Sambara Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Metode ini akan menggambarkan secara objektif dan kritis dalam rangka memberikan perbaikan, tanggapan serta solusi terhadap masalah yang dihadapi.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto penelitian yuridis empiris atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat<sup>35</sup>.

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian disesuaikan dengan disiplin ilmu hukum dan kebijakan publik. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis empiris, atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat<sup>36</sup> penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara kenyataan pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah dan penyelesaian masalah<sup>37</sup>. Pendekatan ini dilaksanakan dengan cara meneliti bahan pustaka (primer) atau data sekunder.<sup>38</sup>

---

<sup>35</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 14.

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2012, hlm. 126

<sup>37</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 134

<sup>38</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 14.

Dalam penelitian ini, bahan pustaka yang digunakan adalah data-data yang berkaitan dengan Pelayanan publik digital, *New Public Service* dan Hukum Positif.

## 2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan dijelaskan sesuai dengan variabel atau objek yang akan diteliti sesuai dengan rumusan masalah. Kejelasan tentang jenis data, dapat memberi gambaran mengenai sumber data, metode dan teknik pengumpul data, serta prosedur analisis data yang dipandang efektif untuk digunakan. Bagian ini berisi penjelasan tentang sumber yang akan dijadikan *subject matter* penelitian, baik berupa sejumlah orang, kegiatan, benda, atau tulisan (pustaka). Sumber data yang dikemukakan dapat berupa klasifikasi sumber data seperti: apa atau siapa yang menjadi sumber data primer, dan apa atau siapa sumber data sekunder; apa atau siapa sumber data pokok dan apa atau siapa sumber data pelengkap.<sup>39</sup>

Sedangkan dalam penelitian kualitatif perlu dijelaskan responden dan informan kuncinya, sebagai sumber dan bahan penelitian. Apakah posisi informan tersebut memiliki kekuatan dan memiliki keterkaitan sebagai objek/subjek yang sedang ditelitinya atau tidak. Sumber data berupa:

- a. Bahan pustaka terkait ilmu hukum, buku, surat kabar, dokumen resmi, dan lainnya, sumber data Yuridis Primer yaitu: *Ius Constitutum* atau *ius Positum* atau hukum positif yang berlaku sebagai bahan dasar penelitian untuk menunjang hasil penelitian sebagai berikut;
  - 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
  - 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  - 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
  - 4) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
  - 5) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.
  - 6) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
  - 7) Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Komunikasi Dan Informatika
  - 8) Peraturan-peraturan terkait

---

<sup>39</sup> Ibid

- b. Wawancara kepada pihak-pihak terkait penelitian ini sebagai sample secara khusus terhadap orang (manusia) yang berfungsi sebagai responden dan informan<sup>40</sup>. Responden adalah orang atau orang-orang yang dapat menerangkan tentang hal yang dibutuhkan untuk penelitian, sedangkan informan adalah orang atau orang-orang yang mampu menerangkan tentang diri orang lain atau keadaan atau kejadian tertentu, antara lain dilaksanakan kepada;
- 1) Pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat
  - 2) Pejabat dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung
  - 3) Masyarakat pengguna *e-government* Sambara di Jawa Barat

### 3. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Penelitian kualitatif yaitu metode yang sifatnya non-statistik atau non - matematis. Data yang sudah diperoleh akan di analisis isinya dengan menggunakan, pendapat para ahli, peraturan perundang-undangan yang ada seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk selanjutnya disusun secara sistematis dalam bentuk Thesis.

#### b. Teknik Pengumpulan Data (TPD)

Teknik pengumpulan data merupakan penerapan dari metode untuk dapat menimbulkan suatu akibat yang dikehendaki. Sementara teknik juga berhubungan erat dengan alat sebagai sarana yang dipergunakan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan empat cara, yaitu:

- 1) Observasi (*Observation*)

Dalam pelaksanaan observasi penulis melaksanakan penelitian langsung terhadap pelayanan publik digital *E-Government* Sambara kemudian melaksanakan penelitian melalui data kuesiner *Google Form* terhadap objek penelitian yaitu Sambara, guna mengetahui implementasi pembayaran pajak di Jawa Barat melalui aplikasi sambara dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- 2) Wawancara (*interview*)

---

<sup>40</sup> Arifin, E. Zaenal, *Dasar-Dasar Penulisan Karangan Ilmiah*. Cetakan 8. Jakarta: PT Gramedia, 2007

Dalam tahap wawancara penulis melakukan wawancara dengan responden, yaitu Bapenda Kota Bandung dan Bapenda Provinsi Jawa Barat.

3) Dokumentasi (*Documentation*)

Dalam tahap dokumentasi penulis melakukan pengumpulan data di lokasi penelitian yang berhubungan dengan permasalahan dalam Pelayanan Publik Digital melalui *E-Government* Sambara.

4) Studi Pusaka

Dalam tahap Studi Pustaka penulis mengumpulkan sejumlah regulasi, buku-buku, hasil pengaduan secara digital, dan literatur lainnya yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. Literatur-literatur tersebut dianggap sebagai sumber data atau sumber kepustakaan yang akan ditelaah dan diperbandingkan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis.



### c. Prosedur Analisis Data

Prosedur analisis data menjelaskan tahapan langkah sesuai dengan pendekatan penelitian dan jenis data. Untuk penelitian kualitatif, diuraikan tahapan-tahapan prosedural seperti: a) unitisasi; b) kategorisasi; c) penafsiran, dan lain-lain.<sup>41</sup>

#### a. Unitisasi

Unitisasi data yaitu pemrosesan satuan data, yang dimaksud dengan satuan adalah bagian terkecil mengandung makna yang bulat dan dapat berdirisendiri dan terlepas dari bagian yang lain. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam unitisasi data ini adalah sebagai berikut:

- 1) Membaca, mempelajari serta meneliti seluruh jenis data yang terkumpul.
- 2) Mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan cara memilih data dari berbagai sumber yang sesuai dengan data yang diinginkan.
- 3) Menyusun dalam satuan-satuan (pengklasifikasian).

#### b. Kategorisasi

Kategorisasi adalah pengumpulan data-data yang telah terkumpul dalam bagian-bagian yang jelas berkaitan atas dasar intuisi, pemikiran, pendapat atau kriteria tertentu.<sup>42</sup> Dalam kategorisasi ini ada beberapa hal yang akan penulis lakukan diantaranya:

- 1) Mereduksi data, memilih dan memilah data yang sudah dimasukkan ke dalam satuan-satuan dengan jalan membaca dan mencatat kembali isinya agar nantinya dapat dimasukkan ke dalam kategori yang mantap dan jika didapatkan bagian-bagian isi yang sama maka hal tersebut dimasukkan ke dalam kategori yang sama. Dan jika tidak maka disesuaikan untuk membuat/menyusun kategori baru.
- 2) Membuat koding, yaitu memberi nama terhadap satuan-satuan yang ada
- 3) Melengkapi data-data yang telah terkumpul agar terbentuknya hipotesis

#### c. Penafsiran

Penafsiran data yaitu merupakan upaya untuk memberikan penafsiran secara logis terhadap data yang telah terkumpul sehingga ditemukan teori substantif tentang Implementasi Pembayaran Pajak Di Jawa Barat Melalui Aplikasi Sambara Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

#### d. Tempat dan Waktu Penelitian

- 1) Tempat

---

<sup>41</sup> Djuharie, O. Setiawan, *Panduan Membuat Karya Tulis: Resensi, Laporan Buku, skripsi, Tesis, Artikel, Makalah, Berita, Essei, Dll.* Bandung: Yrama Widya, 2001, hlm. 27

<sup>42</sup> Sutrisno dan Rita Hanafie. 2017. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian.* Yogyakarta Hlm 33

Tempat penelitian berada pada Google Forms, Bapenda Kota Bandung Raya, Bapenda Kota Bogor, Bapenda Kota Bekasi dan Bapenda Jawa Barat. Pertimbangan dalam memilih Google Forms karena menjangkau banyak sumber testimoni dalam berbagai daerah di Jawa Barat, adapun alasan Bapenda Kota Bandung Raya, Bapenda Kota Bogor, Bapenda Kota Bekasi dan Bapenda Jawa Barat. menjadi lokasi penelitian adalah sebagai tempat yang memiliki keterwakilan data rata-rata wilayah di Jawa Barat yaitu wilayah *Blank spot* Internet, wilayah industri dan wilayah maju dalam sektor pariwisata.

## 2) Waktu

Waktu penelitian berlangsung sejak Mei 2021 (penelitian awal) sampai dengan selesai.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG