

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, aplikasi Sambara masih butuh pembaharuan yang sesuai dengan pelayanan publik digital dengan berbasis model *Citizen-Centered Governance*, dengan memusatkan masyarakat dalam pelayanan publik tersebut. Dengan adanya aplikasi Sambara, masyarakat masih belum menikmati kemudahan yang diberikan pemerintah dalam aplikasi tersebut.

Aplikasi Sambara dinilai masih kurang melibatkan masyarakat dapat dibuktikan melalui hasil analisis dengan variabel berikut:

1. *Citizens' Empowerment through a Rights-Based (Citizen Charter) Approach,*

Dalam hal memberdayakan masyarakat, aplikasi Sambara masih kurang optimal dalam segi pengadaan aplikasi.

- a. Indikator Standar Pelayanan (Persyaratan): Aplikasi hanya dapat diunduh di *smartphone Android*, aplikasi tidak tersedia di *platform* lain,
- b. Indikator Standar Pelayanan (Jangka Waktu Penyelesaian): Aplikasi Sambara tidak dapat dilanjutkan ke tahap pembayaran apabila nomor NIK yang pengguna miliki berbeda dengan nomor NIK yang berada di *database* Bapenda. Hal tersebut sangat banyak diajukan sebagai pengaduan oleh masyarakat menurut sumber dari PLOPD Bapenda,

- c. Indikator Standar Pelayanan (Jangka Waktu Penyelesaian): Masyarakat masih harus mengunjungi Kantor Samsat terdekat untuk meminta pengesahan pembayaran,
- d. Indikator Standar Pelayanan (Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan): Setelah diteliti, pengaduan hanya dapat dilakukan melalui *e-mail*, walaupun Bapenda menyediakan media sosial sebagai alternatif untuk mendapatkan kemudahan dalam mengakses aplikasi,
- e. Indikator Survey Pengguna Layanan: Tidak disediakan survey pengguna layanan, sebagai acuan pembaharuan dari aplikasi Sambara agar lebih baik dalam melakukan pelayanan publik di masa tanggap darurat.
- f. Indikator Standar Pelayanan (Evaluasi Kinerja Pelayanan): Dalam hal menilai kinerja pemerintah, masyarakat belum berperan lebih untuk menilai hal tersebut. Jadi, pemerintah belum bisa mengukur pelayanan sudah baik, jika masyarakat sebagai pengguna tidak dapat menilai kinerja pemerintah dalam aplikasi tersebut,

2. *Bottom-up Accountability for Results,*

Berdasarkan dinamika sosial saat ini, aplikasi Sambara masih kurang optimal dalam menjalankan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan dinamika sosial saat ini.

- a. Indikator Partisipatif: Pemerintah melibatkan masyarakat hanya dalam pembayaran saja,

- b. Indikator Aksesibel: Aplikasi Sambara tidak mempunyai fitur khusus untuk pengguna layanan difabel, jadi titik aplikasi tersebut kurang berkeadilan, diskriminasi, dan kurang aksesibel,
- c. Indikator Efektif dan Efisien: Aplikasi Sambara masih kurang efektif dan efisien, karena setelah pembayaran, masyarakat sebagai pengguna layanan, tetap harus mengunjungi Kantor Samsat untuk meminta pengesahan,

3. *Evaluation of Government Performance by Citizens as Direct-Users of Public Services.*

Untuk variabel ketiga, aplikasi Sambara sudah menerima dan menindaklanjuti pengaduan yang diterima lewat *e-mail*. Untuk pelaporan lewat media sosial, pengaduan hanya menyediakan salurannya saja namun tidak ada respon dari pihak Bapenda sebagai pemegang aplikasi Sambara (ada saluran hanya diterima). Berbeda dengan melaporan pengaduan melalui *e-mail*, pihak penyelenggara menerima dan menindaklanjuti kendala yang dilaporkan masyarakat mengenai Aplikasi Sambara tersebut.

Kesimpulannya, beberapa temuan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Secara teknis, aplikasi masih belum cukup memberdayakan masyarakat,
2. Aplikasi Sambara belum cukup mampu merespon dan mengakomodasi kebutuhan masyarakat,
3. Aplikasi Sambara belum memiliki fitur pengaduan yang responsif.

6.2 Saran

1. Perbaiki kemudahan akses untuk pengguna layanan yang lebih luas

Perlunya perubahan terhadap mekanisme Aplikasi Sambara agar masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan kualitas yang baik. Seringkali masyarakat sebagai pengguna Aplikasi Sambara mengusulkan perbaikan dalam mekanisme pembayaran melalui Aplikasi Sambara seperti penginputan data yang belum terbaharui, meminta pengesahan pembayaran yang harus datang ke kantor Samsat terdekat setelah melakukan pembayaran, mekanisme pengaduan yang terkadang *error* jika diakses langsung dari aplikasi tersebut, dan juga aplikasi tersebut belum memudahkan bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus.

2. Meningkatkan perubahan prosedur manual menjadi digital

Dengan berganti sistem yang semula manual menjadi digital membuat pelayanan pembayaran pajak seharusnya jauh lebih mudah diakses dibandingkan proses manual. Namun, proses digital juga masih perlu pembaharuan pelayanan, karena jika pelayanan tersebut sudah berbasis digital, sebaiknya pelayanan tersebut semuanya diakses dengan digital, seperti meminta pengesahan pembayaran. Masyarakat sebagai pengguna harus meminta pengesahan ke kantor Samsat terdekat, sedangkan pelayanan sudah berbasis elektronik. Maka dari itu, Tim Pembina Samsat seharusnya memberlakukan pelayanan digital dengan sistem elektronik, jadi tidak ada satu atau dua proses yang masih manual, karena akan memperburuk kualitas pelayanan digital tersebut, dibandingkan dengan kuantitas.

3. Meningkatkan responsivitas pelayanan yang mengakomodasi dalam fitur pengaduan pada aplikasi Sambara

Sistem pengaduan dalam sebuah pelayanan publik digital sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pengguna jika mengalami kendala. Seharusnya, pelayanan pengaduan dalam suatu aplikasi harus dicek secara berkala, apakah fitur tersebut dapat digunakan atau harus adanya pembaharuan berkala. Dengan begitu, masyarakat juga tidak bingung untuk melaporkan kendala yang dihadapi saat mengakses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan media sosial yang dimiliki Bapenda, seharusnya lebih bisa menjawab kendala masyarakat dengan cepat, tanpa membeda-bedakan akun yang dimiliki oleh masyarakat sebagai pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

UNDANG-UNDANG

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah

BUKU

Andrews, Matthew & Shah, Anwar. *Citizen-Centered Governance: A new approach to public sector reform*. Handbook on Public Sector Performance Review, Wahington D.C: The World Bank vol: 3, 2003.

Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014.

Fitrah, M. *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Kabupaten Sukabumi: CV Jejak, 2018

Krippendorff, Klaus, *Content Analysis: An introduction to its Methodology*, SAGE Publications, 1991

_____. *Content Analysis: An Introduction to its Methodology*, SAGE Publications, 2004: xiii

Mack, N. *Qualitative research methods: A data collector's field guide*. North Carolina: Research Triangle Park

Miles, Mattew B.; Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis data kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru; Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia

Suwartono, Dr. 2014. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Taufiqurokhman & Satispi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang: UMJ Press

JURNAL

Aikins, S. K., & Krane, D. 'Are Public official's obstacles to citizen centered e-government? An examination of municipal administrators' motivations and actions'. *State and Local Government Review* 42(2) (2010): 87-103

Rahmat, P. S. 'Penelitian kualitatif'. *Jurnal Equilibrium* 5 No.9 (2009): 1-8.

Nurmandi, A. 'Manajemen Pelayanan Publik: lampiran UU no. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik'. *Sinergi Pub* (2010): 3

INTERNET

Bapenda Provinsi Jawa Barat. *Visi dan Misi*. Tersedia di bapenda.jabarprov.go.id/visi-dan-misi

Bapenda. *Kerangka Acuan Perkembangan Inovasi Kesamsatan Jabar* (2016). Tersedia di <https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/09/26/inovasi-dalam-rangka-peningkatan-pelayanan-publik/>

Bapenda. *Program Triple Untung* (2020). Terdapat di <https://bapenda.jabarprov.go.id/program-triple-untung/>

Google Play. Aplikasi Sambara. Terdapat di <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bapenda.sambara&hl=in>

Ombudsman. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik* (2019). Tersedia di <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

DOKUMEN

Badan Pusat Statistik: Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2017, Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2019, Provinsi Jawa Barat Dalam Angka 2020

Dokumen Bapenda Aplikasi Sambara: Rekapitulasi, Jumlah Kendaraan Bermotor
Provinsi Jawa Barat, Jumlah Pengguna Aplikasi E-Samsat

Kementerian Keuangan Republik Indonesia Informasi APBN 2019