



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*  
*SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

***Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan***  
***E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap***  
***Darurat Covid-19***

Skripsi  
Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh  
Nafisa Putri  
2016310022

Bandung  
2020



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN-PT No: 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

***Analisis Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan  
E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap  
Darurat Covid-19***

Skripsi

Oleh:

Nafisa Putri  
2016310022

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA

Bandung  
2020

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Nafisa Putri  
Nomor Pokok : 2016310022  
Judul : Analisis *Citizen-Centered Governance* dalam Pelayanan E-Samsat  
Provinsi Jawa Barat dalam Masa Tanggap Darurat *Covid-19*

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Selasa, 28 Juli 2020  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Gina Ningsih Yuwono, Dra., M.Si. :

**Sekretaris**

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. :

**Anggota**

Tutik Rachmawati, Ph.D. :

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nafisa Putri

NPM : 2016310022

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Analisis *Citizen-Centered Governance* dalam Pelayanan E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap Darurat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya tulis yang pernah dibuat dan diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggungjawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juli 2020



Nafisa Putri

## LEMBAR PLAGIARISME

Nafisa Putri\_Cek plagiarisme BAB 1-6 Skripsi

### ORIGINALITY REPORT

<b>26%</b>	<b>23%</b>	<b>7%</b>	<b>20%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>www.scribd.com</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>bapenda.jabarprov.go.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>docobook.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>es.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>siteresources.worldbank.org</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Sogang University</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>pt.scribd.com</b> Internet Source	<b>1%</b>

## ABSTRAK

Nama : Nafisa Putri

NPM : 2016310022

Judul : Analisis *Citizen-Centered Governance* dalam Pelayanan E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap Darurat *Covid-19*

---

Pelayanan pajak kendaraan bermotor merupakan pelayanan yang penting bagi pemerintah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah karena jumlah objek pajak terus bertambah secara signifikan. Pada tahun 2018, Provinsi Jawa Barat meluncurkan aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online Sambara. Aplikasi tersebut menjadi aplikasi yang sangat diandalkan pemerintah pada masa *Covid-19* ketika diberlakukan PSBB. Berdasarkan fenomena tersebut, perlu dilakukan langkah penelitian untuk mengonfirmasi kualitas pelayanan Sambara pada masa tanggap darurat *Covid-19*. Meskipun pelayanan diberikan pada masa tanggap darurat, pengguna layanan tetap harus menjadi pusat aktivitas pelayanan.

*Citizen-Centered Governance* menjadi model analisis yang digunakan dalam penelitian ini. Model ini terdiri dari 3 variabel yaitu, 1) *citizens' empowerment through a rights-based (citizen charter) approach*, 2) *bottom-up accountability for results*, 3) *evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Wawancara mendalam dengan berbagai informan, *participatory observation* yang dilakukan oleh peneliti sebagai pengguna layanan, serta studi dokumen menjadi teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Analisis data interaktif kemudian dilaksanakan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 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. Saran dan rekomendasi peneliti yaitu diperlukan perbaikan kemudahan akses untuk pengguna layanan yang lebih luas, meningkatkan perubahan prosedur manual menjadi digital, dan meningkatkan responsivitas pelayanan yang diakomodasi dalam fitur pengaduan pada aplikasi Sambara.

Kata kunci: *Citizen-Centered Governance*, Aplikasi Sambara, pelayanan digital, tanggap darurat



## ABSTRACT

Name : Nafisa Putri

NPM : 2016310022

Title : *Analysis of Citizen-Centered Governance in E-Samsat Services in West Java Province during the Covid-19 Emergency Response Period*

---

*The motor vehicle tax service is an important service for the government to increase Local Revenue because the number of tax objects continues to increase significantly. In 2018, the West Java Province launched the Sambara online motor vehicle tax payment application. The application became a very reliable application by the government during the Covid-19 period when the PSBB was implemented. Based on this phenomenon, it is necessary to conduct a research step to confirm the quality of service of Sambara during the Covid-19 emergency response period. Although services are provided during the emergency response period, service users must still be the center of service activities.*

*Citizen-Centered Governance is the analytical model used in this study. This model consists of 3 variables, namely, 1) citizens' empowerment through a rights-based (citizen charter) approach, 2) bottom-up accountability for results, 3) evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services. This study uses qualitative research methods with a case study approach. In-depth interviews with various informants, participatory observation conducted by researchers as service users, as well as document studies became data collection techniques conducted by researchers. Interactive data analysis is then carried out with the stages of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the analysis show that 1) Technically, the application is still not sufficient to empower the community, 2) The Sambara application has not been able to respond and accommodate the needs of the community, 3) The Sambara application does not yet have a responsive complaint feature. Suggestions and recommendations of researchers are needed to improve access to wider service users, increase changes in manual procedures to digital, and improve responsiveness of services that are accommodated in the complaints feature on the Sambara application.*

*Keywords: Citizen-Centered Governance, Sambara Application, digital services, emergency response*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatNya, saya mampu menulis dan menyelesaikan rancangan penelitian yang berjudul **Analisis *Citizen-Centered Governance* dalam Pelayanan E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap Darurat Covid-19**. Skripsi ini merupakan salah satu pra-syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik

Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan
3. Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA. selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan dan juga selaku dosen bimbing saya
4. Segenap dosen pengajar Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan beserta staf yang telah membantu dalam perkuliahan hingga kini
5. Orang Tua saya, Bapak dan Ibu juga kakak saya, Anggi Oktovianto, dan kakak ipar saya Syntia Alferina Janita yang selalu memberikan dukungan, semangat dan doa ataupun perhatian moril maupun materil



6. Seluruh keluarga Ciateul 65, yang selalu mendengarkan cerita kesulitan saya, memberi semangat, memberi pesan moral dan lainnya
7. Sahabat saya, Agatha Ivana Launa, Carolline Citra, Christina Inez yang selalu mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan penelitian ini, memberikan saran kepada saya, menyemangati, penghibur dikala jenuh, juga selalu mewarnai hari-hari selama perkuliahan
8. Febrian Wardi, orang tersabar dengan keluh kesah saya, selalu memberi support yang tak terhingga, dan orang yang selalu menemani di setiap kesedihan dan keceriaan setiap saat
9. Para sahabat kecil saya, Rosse Pradini, Tania Risandra, Zessy Triani dan Hazmi Zuhdi yang selalu menemani untuk menyelesaikan rancangan penelitian ini bersama hingga larut malam, memberi masukan saran-saran yang harus saya lakukan, dan juga selalu menjadi pendengar yang baik
10. Widni dan Alma yang selalu sabar menghadapi saya, mendengar keluh kesah saya selama perkuliahan
11. Teman-teman seperjuangan bimbingan Davin, Inez, dan Indah
12. Seluruh keluarga LISTRA yang selalu mau menampung saya disaat sedih dan senang
13. Seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2016 yang tak akan pernah saya lupakan, yang selalu menjadi bagian perjalanan perkuliahan saya di Gedung 3, Universitas Katolik Parahyangan.

14. Kepada Mba Annisa dan Mba Nova Revianti dari Bapenda Provinsi Jawa Barat yang telah membantu penelitian saya
15. Seluruh responden yang telah bersedia untuk diminta wawancara oleh saya, dan
16. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir kata penulis berharap semoga rancangan penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan dapat menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Bandung, 20 Juli 2020

Penulis,

Nafisa Putri

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	16
1.3    Tujuan Penelitian .....	16
1.4    Manfaat Penelitian .....	16
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	16
1.4.2    Manfaat Praktis.....	16
1.5    Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II</b> .....	<b>19</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1    Pelayanan Publik.....	19
2.2    Citizen-Centered Governance .....	22
2.3    Citizen-Centered Governance dalam Pelayanan Publik .....	26
2.4    Kerangka Berpikir Analisis <i>Citizen-Centered Governance</i> dalam Pelayanan E-Samsat Provinsi Jawa Barat pada Masa Tanggap Darurat <i>Covid-19</i> .....	27
<b>BAB III</b> .....	<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1    Tipe Penelitian .....	29
3.2    Peran Peneliti.....	31
3.3    Lokasi Penelitian.....	31
3.4    Sumber Data .....	31
3.5    Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.6    Analisis Data .....	36
3.7    Pengecekan Validitas Data .....	40
3.8    Operasionalisasi Variabel .....	41
<b>BAB IV</b> .....	<b>47</b>

<b>PROFIL PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
4.1    Perkembangan Inovasi Kesamsatan .....	48
4.2    Sasaran E-Samsat.....	55
4.3    Panduan Penggunaan Aplikasi Sambara Android (Samsat Mobile Jawa Barat) .....	55
4.4    Tujuan E-Samsat.....	62
4.5    Visi dan Misi E-SAMSAT .....	62
4.6    Struktur Organisasi Samsat Jawa Barat .....	66
<b>BAB V .....</b>	<b>68</b>
<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
<b>5.1    Citizen empowerment through a rights-based (citizen charter) approach .....</b>	<b>69</b>
5.1.1    Visi dan Misi .....	70
5.1.2    Standar Pelayanan.....	72
5.1.3    Alur Pelayanan .....	86
5.1.4    Unit atau bagian pengaduan pelayanan .....	87
5.1.5    Survey pengguna layanan.....	88
<b>5.2    Bottom up accountability for result .....</b>	<b>89</b>
5.2.1    Partisipatif.....	89
5.2.2    Transparan.....	91
5.2.3    Responsif .....	94
5.2.4    Tidak Diskriminatif .....	95
5.2.5    Mudah dan Murah .....	96
5.2.6    Efektif dan Efisien .....	97
5.2.7    Aksesibel.....	99
5.2.8    Akuntabel.....	100
5.2.9    Berkeadilan .....	100
<b>5.3    Evaluation of government performance of citizen as direct-users of public services</b>	<b>101</b>
<b>BAB VI.....</b>	<b>104</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>104</b>
6.1    Kesimpulan.....	104
6.2    Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Standar Pelayanan .....	72
Tabel 5. 2 Indikator Bottom Up Accountability for Result .....	89
Tabel 5. 3 Rekapitulasi Penerimaan PKB Melalui E-Samsat Jabar untuk Setiap Bank .....	92

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Rekapitulasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat dari tahun 2016-2019 .....	3
Grafik 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Barat dari Tahun 2017-2019...	4
Grafik 1. 3 Persentase Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor melalui E-Samsat yang digunakan Masyarakat Provinsi Jawa Barat .....	5

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Review Negatif dari Google Play .....	14
Gambar 4. 1 Logo Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat.....	47
Gambar 4. 2 Gambar Aplikasi Sambara.....	56
Gambar 4. 3 Contoh Pendaftaran di Aplikasi Sambara.....	57
Gambar 4. 4 Melakukan Pendaftaran sampai Mendapatkan Kode Bayar .....	58
Gambar 4. 5 Icon Pembayaran dan Pilihan Sistem Pembayaran .....	59
Gambar 4. 6 Tampilan pada Proses Pembayaran.....	60
Gambar 4. 7 Icon Bukti Bayar dan Pilihan Bentuk Bukti Bayar .....	61
Gambar 4. 8 Contoh Bukti Bayar dan QR Code Bukti Bayar .....	61
Gambar 5. 1 Kendala melaporkan Pengaduan dari Aplikasi Sambara.....	80
Gambar 5. 2 Saran dan Masukan Masyarakat terhadap Aplikasi Sambara .....	81
Gambar 5. 5 Transparan Jumlah Pembayaran Pajak.....	91
Gambar 5. 6 Bukti Pengaduan .....	94



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pajak menjadi sebuah instrumen penting pada sebuah negara, karena pajak merupakan sumber besar dalam penerimaan negara. Pajak juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya, karena tujuan adanya pajak salah satunya untuk mensejahterakan seluruh lapisan masyarakat. Selain itu juga, pajak menjadi instrumen untuk mengurangi kesenjangan di kalangan masyarakat Indonesia. Dari pemasukan pajak, kebutuhan masyarakat dapat terbantu oleh pemerintah dalam bentuk perlindungan sosial, ketertiban dan keamanan, pendidikan, pertahanan, kesehatan, perumahan dan fasilitas umum, perlindungan lingkungan hidup, pelayanan umum, dan ekonomi.<sup>1</sup>

Kementerian Keuangan Republik Indonesia memaparkan dalam APBN 2019, bahwa penerimaan pajak sebanyak 1.786,4 Triliun diperoleh oleh perpajakan. Dominasi dalam penerimaan perpajakan dalam APBN 2019 mencapai 82,5%.<sup>2</sup> Tercatum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan

---

<sup>1</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Informasi APBN 2019, hlm 17-18. Diakses 5 November 2019

<sup>2</sup> Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Informasi APBN 2019, hlm 11. Diakses 5 November 2019

Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan, Pasal 1<sup>3</sup> bahwa:

*“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”*

Di Indonesia, pajak dibagi menjadi 2 sesuai dengan lembaga pemungutannya, yaitu pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat atau Pajak Pusat, dan pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah atau Pajak Daerah. Pengelola setiap lembaga pemerintah tersebut terdiri dari proses administrasi yang dilaksanakan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) untuk Pajak Pusat, dan Kantor Dinas Pendapatan Daerah atau kantor sejenis yang dibawah oleh Pemerintah Daerah setempat untuk Pajak Daerah. Hasil dari pajak daerah tersebut masuk ke PAD (Pendapatan Asli Daerah) asal daerah masing-masing.<sup>4</sup> Pemungutan pajak daerah ditujukan untuk meningkatkan pendapatan daerah, agar kebutuhan dari tugas-tugas pemerintah dan pembangunan daerah dapat terlaksana.

Peningkatan Pendapatan Asli Daerah digunakan sebagai indikator keberhasilan sebuah daerah. Hal ini mendorong pemerintah daerah berusaha untuk menciptakan berbagai jenis pajak daerah yang berdasarkan pemahaman pemerintah daerah, dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah tanpa mempertimbangkan

---

<sup>3</sup> JDIIH DPR. *UU Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 ayat (1)*. Diakses 2 Desember 2019 dari [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU\\_2007\\_28.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2007_28.pdf)

<sup>4</sup> DJPK Kementerian Keuangan Republik Indonesia 2018, hlm 6-7

dampak dari pengenaan pajak tersebut bagi masyarakat dan bagi kelangsungan kegiatan ekonomi di daerahnya.

Sumber besar dari Pendapatan Asli Daerah diperoleh dari pajak daerah. Pajak Daerah dapat diperoleh dari pelayanan publik karena pelayanan publik dapat menjadi sebuah tolak ukur keberhasilan sebuah pemerintah yang dapat dirasakan langsung oleh warga negara sebagai pengguna layanan.

**Grafik 1. 1 Rekapitulasi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat dari tahun 2016-2019**

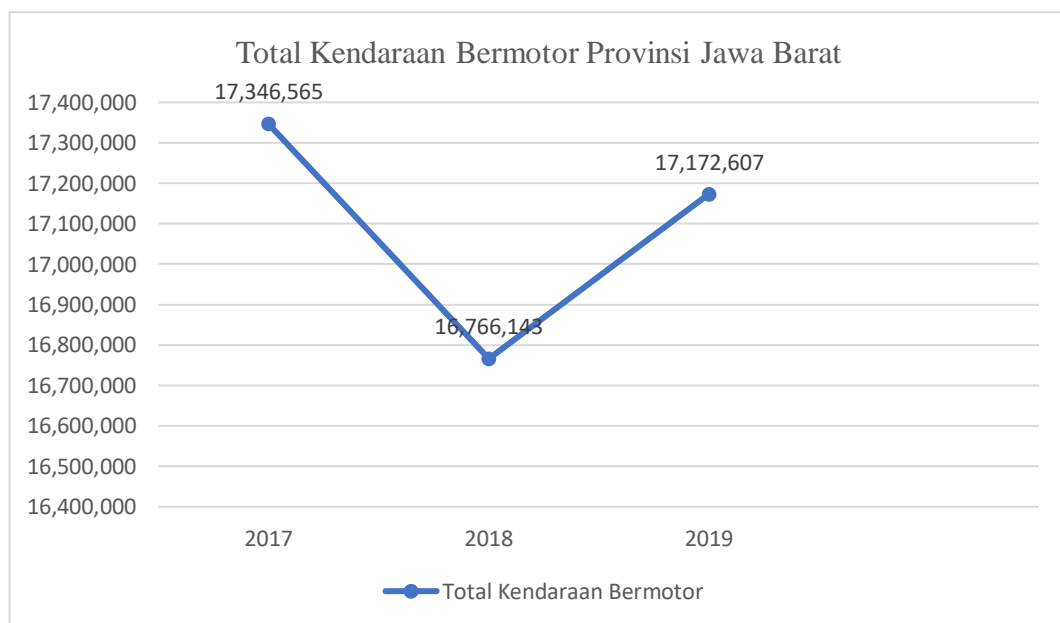


*Sumber: Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2020*

Provinsi Jawa Barat menjadi salah satu contoh daerah yang pendapatan asli daerahnya terus meningkat setiap tahunnya. Tabel diatas menunjukkan Rekapitulasi Pendapatan Asli Daerah yang diperoleh Provinsi Jawa Barat dari tahun 2016 sampai dengan 2019. Dari rekapitulasi tersebut, tercatat bahwa Pendapatan

Asli Daerah Provinsi Jawa Barat lebih banyak dihasilkan oleh pajak daerah. Provinsi Jawa Barat menghasilkan pajak daerah setiap tahunnya meningkat salah satunya dikarenakan dengan menyelenggarakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dikutip dari berita Kompas.com, menurut Dedi Mizwar sebagai mantan Wakil Gubernur Provinsi Jawa Barat 2013-2018 memaparkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor memberikan kontribusi sebesar 39,33% terhadap pajak daerah atau 36,29% terhadap pendapatan asli daerah atau 22,33% terhadap pendapatan daerah.<sup>5</sup>

**Grafik 1. 2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Barat dari Tahun 2017-2019**



Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Barat

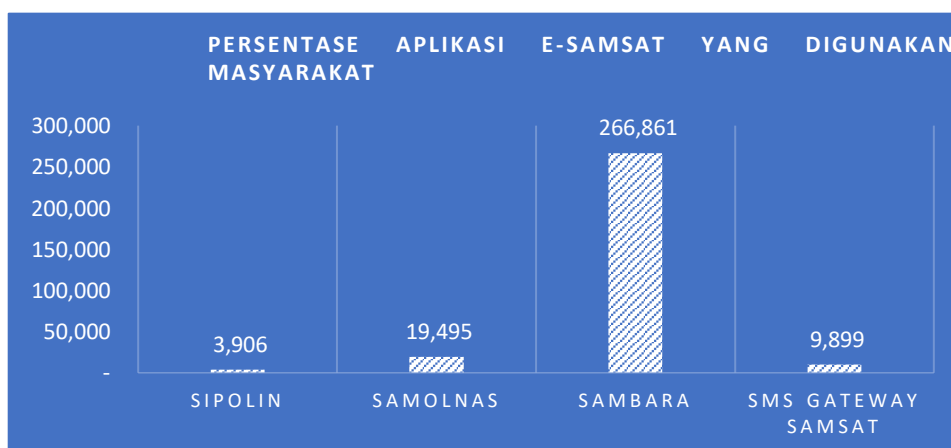
---

<sup>5</sup> Kompas. 2017. *Pajak Penyumbang Terbesar Pendapatan Asli Jawa Barat*. Diakses dari <https://biz.kompas.com/read/2017/08/16/163031428/pajak-penyumbang-terbesar-pendapatan-asli-jawa-barat> 30 Juli 2020

Pajak daerah terus meningkat akibat dari bertambahnya kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat. Walaupun ada penurunan di tahun 2018, namun di tahun 2019 kembali naik dengan jumlah yang cukup besar. Meskipun PAD yang dimiliki Provinsi Jawa Barat terus meningkat yang bersumber dari pembayaran pajak kendaraan bermotor, Provinsi Jawa Barat melakukan sebuah inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan membuat pelayanan berbasis online.

Pada tahun 2014, Provinsi Jawa Barat membuat inovasi yang dibentuk oleh Tim Pembina Samsat Jawa Barat Samsat yang terdiri dari Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang diwakili oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Daerah Jawa Barat dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat yaitu E-Samsat. E-Samsat merupakan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor bersistem elektronik. Pajak ini telah mengadopsi teknologi agar mempermudah pelayanan bagi masyarakat.

**Grafik 1. 3 Persentase Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui E-Samsat yang digunakan Masyarakat Provinsi Jawa Barat**



Menurut survey Bapenda terhadap masyarakat, berikut 4 aplikasi yang sering digunakan masyarakat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu:

1. **Sistem Informasi Pajak Online (SIPOLIN)**, diterbitkan pada tahun 2017 yang merupakan inovasi layanan yang dikembangkan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang berisi layanan informasi kendaraan bermotor dan/atau besaran PKB dan SWDKLLJ serta masa berlaku Pajak dan STNK, pendaftaran online khusus kendaraan kepemilikan pribadi, dan/atau kendaraan umum termasuk penyediaan terintegrasi dengan system layanan perbankan. Aplikasi ini dapat di unduh di *App Store* dan/atau *Google Play Store*.
2. **Samsat Online Nasional (SAMOLNAS)**, merupakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) yang dapat diakses melalui aplikasi *mobile* atau *website*. Layanan tersebut diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Nasional yang dibuat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
3. **Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat)**, merupakan inovasi Bapenda Jabar berupa aplikasi *smartphone* berbasis android yang beberapa fungsinya adalah informasi dan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memperbaharui status kepemilikan, yang dapat diunduh di *Google Playstore*, dan pada menu Sambara, pilih Info PKB lalu diisi dengan Nomor Polisi Kendaraan, klik cari, lalu akan tertera besaran pajak yang harus dibayarkan, lalu selanjutnya daftar online. Isikan No. KTP pemilik

kendaraan dan 5 digit terakhir nomor rangka kendaraan (no. rangka bisa dilihat di lembar STNK),<sup>6</sup>

4. **SMS Gateway Samsat** merupakan sebuah teknologi yang memungkinkan melakukan pengiriman dan penerimaan teks *short message service* melalui telepon genggam. Dipilihnya teknologi SMS Gateway untuk mendapatkan kode bayar, dengan mengirim SMS ke 08112119211 dengan format Esamsat [spasi] No. Rangka [spasi] NIK/KTP,

Adapun cara pembayaran melalui minimarket ataupun *startup Unicorn* Indonesia seperti Bukalapak atau Tokopedia yang telah bekerjasama untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pengguna layanan E-Samsat lebih banyak mengetahui pembayaran dengan menggunakan Aplikasi Sambara, Tokopedia dan Bukalapak.

Dalam akses E-Samsat ini, ada 9 persyaratan dan ketentuan yang harus dilakukan oleh Wajib Pajak (WP), yaitu:

1. Wajib Pajak harus memiliki data Kepemilikan Kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam server Samsat Bapenda Jabar,
2. Kendaraan yang dimiliki tidak dalam status blokir Ranmor/ blokir data kepemilikan,
3. Wajib Pajak harus memiliki telepon atau nomor telepon seluler yang aktif,

---

<sup>6</sup> Google Play. Aplikasi Sambara. Diakses dari website <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.bapenda.sambara&hl=in>



4. Wajib Pajak harus memiliki nomor rekening tabungan dan kartu ATM di bank yang tersebar di Indonesia dengan identitas yang sesuai dengan identitas kendaraan,
5. Data kendaraan yang dapat melakukan pendaftaran ulang yaitu Wajib Pajak dengan NIK/No. KTP telah sesuai dengan server SAMSAT dan data rekening pengguna,
6. Berlaku untuk pembayaran pajak 1 tahunan,
7. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan,
8. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar harus kurang dari 6 bulan sebelum masa tenggang,
9. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan/badan sosial).

Dari keseluruhan produk E-Samsat, masyarakat banyak yang memilih aplikasi Sambara sebagai alternatif untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan fitur yang dimiliki aplikasi Sambara lebih lengkap.

Berkaitan dengan pelayanan publik berbasis elektronik, Aplikasi Sambara memberikan pelayanan dengan konsep “*one touch*” yang bertujuan untuk memberi kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Di tahun 2020 dengan kondisi tanggap darurat, pelayanan publik berbasis elektronik yang prima, berkualitas baik dan berkinerja tinggi sangat dibutuhkan masyarakat.

Sama halnya dengan konsep Shah dan Andrew yang mengatakan bahwa hasil kualitas pelayanan publik yang baik dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi dilihat dari masyarakat sebagai pengguna merasa dilayani, dimudahkan, didorong, sederhana, dan terbuka bagi semua orang. Di masa tanggap darurat ini, pemerintah harus mempersiapkan pelayanan publik yang prima.

Menurut Shah dan Andrew, ada 3 variabel yang memberikan fokus dan insentif untuk memperbaiki tata kelola pemerintah dalam sebuah pelayanan publik yaitu *Citizen-Centered Governance*. Model ini dapat membantu mengatasi keluhan masyarakat saat menggunakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor atau Aplikasi Sambara dikala tanggap darurat. Pelayanan publik bersifat *Citizen-Centered Governance* dikatakan berkinerja dan berkualitas baik apabila telah memenuhi indikator yang terdapat dalam 3 variabel, yaitu *citizens' empowerment through a right-based (citizen charter) approach*, *bottom-up accountability for result*, dan *evaluation of government performance by citizens as direct-users of public services*.

1. *Citizens' empowerment through a right-based (citizen charter) approach* melihat pelayanan publik dari seberapa besar pelayanan publik tersebut dapat memberdayakan masyarakat dilihat dari *citizen charter* (kontrak pelayanan) yang diharapkan dapat membentuk budaya melayani dalam pelayanan publik.<sup>7</sup> Identifikasi permasalahan tersebut dilihat dari laporan

---

<sup>7</sup> Kumorotomo, Wahyudi. 2007. *Citizen Charter (Kontrak Pelayanan): Pola Kemitraan Strategis Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. In Seminar Persadi Vol.16

pengaduan masyarakat saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Aplikasi Sambara. Pengaduan yang dilaporkan masyarakat biasanya berkaitan dengan data yang dimiliki Bapenda dan data yang dimiliki pengguna berbeda, sehingga pengguna tidak dapat mendaftarkan kendaraannya untuk dapat dibayarkan online lewat Aplikasi Sambara. Selain itu, masyarakat yang telah membayarkan kendaraannya lewat Aplikasi Sambara diminta untuk melakukan pengesahan ke kantor Samsat atau outlet Samsat terdekat. Banyak masyarakat yang melaporkan pengaduan melalui media sosial, karena pengaduan yang tersedia dalam aplikasi sering mengalami *error*. Namun, media sosial yang dimiliki Bapenda tidak responsif dibandingkan *e-mail* Bapenda, namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui *e-mail* pengaduan yang dimiliki Bapenda. Dengan berbagai pengaduan yang dilaporkan masyarakat terhadap pelayanan Aplikasi Sambara, masyarakat masih belum dilayani sepenuhnya dengan keterbatasan aplikasi yang dimiliki pemerintah sebagai penyelenggara

2. *Bottom-up Accountability for Result* melihat dari persepsi pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dilihat dari dinamika sosial yang sesuai dengan keadaan saat ini. Identifikasi masalah tersebut dilihat dari masyarakat sebagai pengguna ingin melaksanakan pelayanan yang partisipatif, transparan, responsif, tidak diskriminatif, mudah dan murah, efektif dan efisien, aksesibel, akuntabel dan juga berkeadilan, sesuai dengan pelayanan publik

dengan standar yang prima. Dalam Aplikasi Sambara, beberapa pengguna hanya memenuhi sebagian dari poin-poin di atas. Dengan begitu, Aplikasi Sambara belum cukup memberikan pelayanan untuk masyarakat yang sesuai dengan keluhan masyarakat saat masa tanggap darurat.

3. *Evaluation of Government Performance of Citizen as Direct-Users of Public Services* menilai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Aplikasi Sambara dari evaluasi kinerja pemerintah dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Identifikasi masalah tersebut dilihat dari penilaian masyarakat terhadap pengaduan yang kurang responsif dan bagaimana pemerintah mengatasinya (*complaint handling*).

Model *Citizen-Centered Governance* merupakan bagian dari *New Public Service*, pemerintah melibatkan masyarakat dalam pelayanan, dan masyarakat juga melakukan pelayanan sendiri menggunakan sarana yang telah disediakan pemerintah sebagai wujud penerapan *self-service*. Dalam model *Citizen-Centered Governance* cocok untuk keadaan pelayanan di Indonesia saat ini, dengan tata kelola pemerintah yang berpusat pada masyarakat dalam sebuah pelayanan publik, karena peran dari masyarakat dalam pelayanan publik sangat dibutuhkan karena merupakan wujud keinginan masyarakat sendiri. Namun masyarakat sebagai pengguna layanan masih banyak yang mengalami kendala saat mengakses layanan.

Dengan keterbatasan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor akibat adanya pandemi *Covid-19* dan juga diberlakukannya PSBB, maka

Pemerintah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan 3 keringanan kepada masyarakat, yaitu:<sup>8</sup>

**1. Bebas Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor**

Pembebasan BBKNB II termasuk Bebas Denda dapat dimanfaatkan oleh masyarakat yang melakukan proses Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan seterusnya di Wilayah Jawa Barat.

**2. Bebas Denda Pajak Kendaraan Bermotor**

Pembebasan Denda PKB diberikan kepada seluruh masyarakat yang melakukan proses Pembayaran Pajak Tahunan dikecualikan Pembebasan untuk Pembayaran Permohonan Kendaraan Bermotor Baru, Ubah Bentuk, Ex-dump/Lelang yang belum terdaftar dan Ganti Mesin.

**3. Bebas Tarif Progresif Pokok Tunggakan**

Pembebasan Tarif Progresif Pokok Tunggakan diberikan kepada masyarakat yang melakukan proses Balik Nama atas Kendaraan Kepemilikan Kedua dan seterusnya dan masih memiliki tunggakan, maka dikenakan tarif flat sebesar 1,75%.

---

<sup>8</sup> Bapenda. 2020. *Program Triple Untung*. Diakses 4 April 2020 dari website <https://bapenda.jabarprov.go.id/program-triple-untung/>

Meskipun pemerintah telah memberikan beberapa keringanan tersebut, namun perlu dianalisis lebih lanjut sejauh mana pemerintah menempatkan pengguna layanan sebagai pusat dari pelayanan ini.

Sejauh ini, pelayanan yang dirasakan masyarakat hanya dikelola oleh pemerintah saja. Dalam hal pembuatan pelayanan, seharusnya pemerintah melibatkan peran masyarakat agar pemerintah tidak harus untuk mempromosikan kembali inovasi layanannya kepada masyarakat, karena layanan tersebut sudah dibuat bersama masyarakat sebagai pengguna.

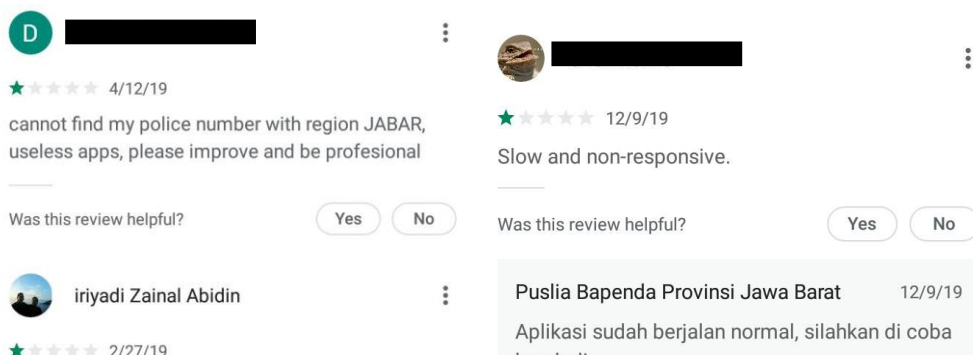
**a. Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat)**

Basis data kurang aktual karena data yang terdapat dalam aplikasi tidak sesuai dengan data yang ada di lapangan. Dalam aplikasi ini, terdapat banyak keluhan yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi Sambara. Berikut kendala yang dihadapi masyarakat di lapangan:

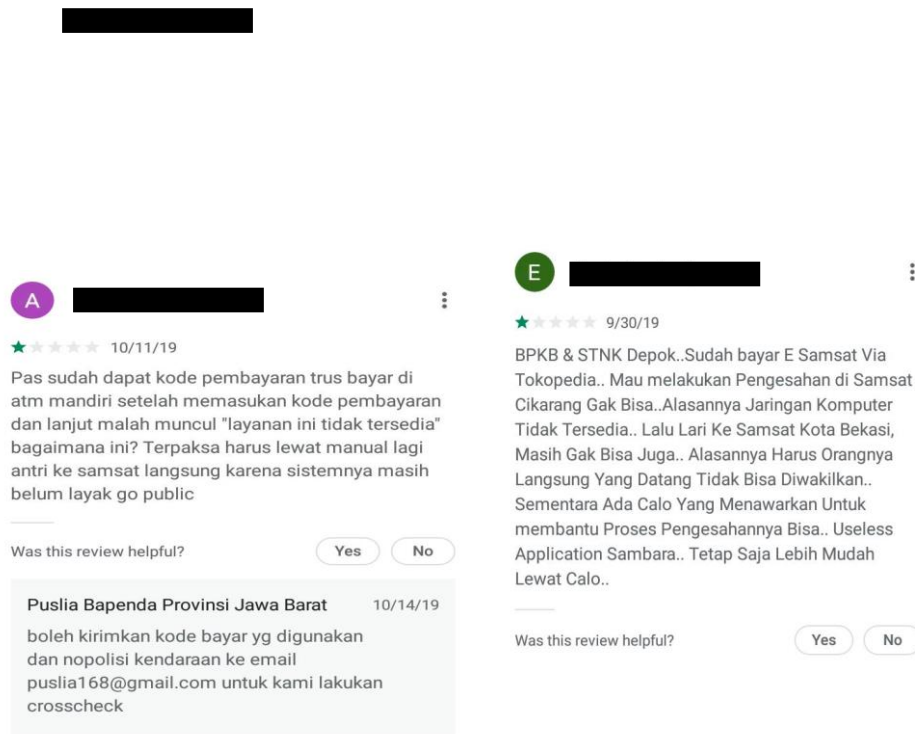
1. Saat hendak melakukan pembayaran, masyarakat hanya membutuhkan Nomor KTP dan 5 digit nomor rangka dari kendaraan, lalu memasukan data tersebut di aplikasi, namun banyak diantaranya yang mengalami kendala "*duplikasi data/data tidak ditemukan*" saat hendak mendaftarkan kendaraannya dalam aplikasi Sambara.
2. Adanya fitur layanan pengaduan dalam aplikasi tersebut terkadang *error* saat digunakan.

3. Menggunakan aplikasi Sambara, masyarakat ada juga yang merasakan kemudahan, namun menurut mereka hanya merasakan kemudahan saat pembayaran saja, wajib pajak tetap harus mengunjungi Kantor Samsat atau outlet terdekat untuk meminta pengesahan bukti bayar dengan diberi waktu 30 hari setelah melakukan transaksi pembayaran. Di kala pandemi ini, menurut pengguna sangat tidak membantu dalam sisi kemudahan, apalagi dengan diberlakukannya PSBB di saat pandemi.
4. Masih banyak *review* negatif yang diberikan pengguna di *Playstore* terhadap aplikasi Sambara,

**Gambar 1. 1 Review Negatif dari *Google Play***







*Sumber: Dokumen Akun Bapenda di Google Play*

Melalui latar belakang yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka peneliti ingin meneliti tentang aplikasi Sambara, sebagai pilihan terbanyak dari masyarakat beroperasi dikala pandemi *Corona* dan pemberlakuan PSBB di Provinsi Jawa Barat dengan perspektif *Citizen-Centered Governance*. Penelitian ini sebagai bahan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, bahan evaluasi dann inisiasi bagi pemerintah sebagai penyedia layanan digital dan pengguna pun dapat menilai bagaimana kinerja pemerintah dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan dilihat dari sebagaimana pelayanan dapat membedakan masyarakat dengan *Citizen Charter*, menilai proses pelayanan sesuai dengan

dinamika sosial saat ini dan mengevaluasi keseluruhan pelayanan tersebut dilihat dari *complaint handling* dalam pengaduan pada masa tanggap darurat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

“Bagaimana penyelenggaraan pelayanan E-Samsat dengan aplikasi Sambara Provinsi Jawa Barat berdasarkan perspektif *Citizen-Centered Governance* pada masa tanggap darurat Covid-19?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui penerapan prinsip *Citizen-Centered Governance* dalam pelayanan E-Samsat dengan aplikasi Sambara Provinsi Jawa Barat pada masa tanggap darurat Covid-19.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian diharapkan menjadi referensi bagi bidang Ilmu Administrasi Publik, terkait dengan penerapan *Citizen-Centered Governance* dalam pelayanan publik berbasis digital, terutama penyelenggaraan pelayanan publik dalam kondisi tanggap darurat.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi dokumen evaluasi untuk pemerintah dalam mengevaluasi dan menginisiasi pelayanan publik digital di masa tanggap darurat.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan sebagai gambaran dan pembahasan dalam penelitian ini, dan akan dijelaskan sistematika penulisan yang menjadi garis besar penelitian, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN.** Pada bab ini menguraikan mengenai hal-hal apa saja yang menjadi latar belakang, apa saja yang menjadi focus utama dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini, serta bagaimana sistematikan penelitian.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA.** Bab ini berisi uraian mengenai dasar teori yang relevan dengan masalah yang diteliti yaitu pelayanan publik, dan *citizen-centered governance*, serta model yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB III METODE PENELITIAN.** Bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini seperti, tipe penelitian apa yang digunakan, lokasi penelitian yang diteliti, sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, analisis data, hingga pengecekan keabsahan data serta operasional variabel.

**BAB IV PROFIL PENELITIAN.** Bab ini menjelaskan tentang profil perkembangan inovasi kesamsatan, sasaran E-Samsat, panduan penggunaan Aplikasi Sambara *Android*, tujuan E-Samsat, visi dan misi E-Samsat dan struktur organisasi Samsat Jawa Barat.

**BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.** Bab ini berisi uraian mengenai hasil temuan peneliti di lapangan mengenai E-Samsat Aplikasi Sambara.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN. Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dari temuan peneliti di lapangan serta saran untuk hasil temuan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA. Berisi data-data sumber yang digunakan dalam penelitian ini.