

Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat

Rian Bahtiar^{1*}, Rita Myrna², Elisa Susanti³

¹ Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

² Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

³ Administrasi Publik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Abstract

This study aims to identify how digital government is in paying motor vehicle taxes based on the West Java SAMSAT Mobile (SAMBARA) application at the Regional Revenue Agency of West Java Province. This study uses a descriptive qualitative approach by conducting in-depth interviews with informants in the data collection stage, observation and documentation researchers. Implementation, supply (digital services), adoption (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020) on motor vehicle tax payments based on the West Java SAMSAT Mobile application is currently running well but not yet effective. Some findings include the presence of the presence of the Regional Revenue Operational Service Center (PLOPD) as a management unit for revenue information system innovation. Realization based on the variable states that motor vehicle tax revenue through digital application services is quite developed and has increased. The average user perception welcomes the presence of SAMBARA with a rating in the good category. However, there are still negative responses based on the most types of complaints, namely users have problems making payments so that the level of electronic-based payments is still very low compared to the number of existing ownership and the inequality of digital services is still quite high.

Keywords: digital government; pkb, sambara

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana *digital government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan tahap pengumpulan data peneliti observasi dan dokumentasi. *Implementation, supply (digital services), adoption* (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020) pada pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat saat ini sudah berjalan baik namun belum efektif. Beberapa penemuan diantaranya kehadiran organisasi hadirnya Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) sebagai suatu unit pengelola inovasi sistem informasi pendapatan sangat diperlukan. Realisasi berdasarkan variabel menyatakan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *digital* aplikasi cukup berkembang dan mengalami peningkatan. Persepsi pengguna rata-rata menyambut baik hadirnya SAMBARA dengan rating pada kategori baik. Namun masih terdapat tanggapan negatif berdasarkan jenis aduan terbanyak yakni pengguna memiliki kendala dalam melakukan pembayaran hingga tingkat pembayaran berbasis elektronik masih sangat rendah dari jumlah kepemilikan yang ada dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi.

Kata kunci: digital government; pkb, sambara

* rian19001@mail.unpad.ac.id

PENDAHULUAN

Memahami arti penting pelayanan publik dan transformasi pelayanan publik di dunia saat ini yang terus berkembang kearah persaingan inovasi layanan pada masyarakat guna peningkatan kualitas suatu negara dalam meningkatkan daya saingnya dikancah global. Manfaat teknologi digital hingga kini didokumentasikan dengan baik, bahkan tidak diragukan lagi karena dapat meringankan kepatuhan dalam bidang pelayanan publik seperti dalam sektor perpajakan, mengurangi biaya pengumpulan pajak, dan meningkatkan administrasi efisiensi dalam praktiknya (Chen et al., 2017).

Teknologi informasi dan komunikasi (ICT) keberadaanya sudah melekat di masyarakat sebagai sektor yang penuh masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak melibatkan masyarakat dalam beberapa cara yang substansial. Penelitian mengenai *public management* sekarang menggabungkan efek dari ketersediaan dan kualitas data serta teknologi digunakan di sektor publik (Gil-garcia et al., 2018).

Saat ini, pelayanan publik tradisional telah beralih dan berkembang berbasis elektronik atau biasa disebut dengan *e-Government* sudah banyak dilakukan diberbagai negara guna peningkatan kualitas pelayanan yang cepat dan dapat dijangkau dengan mudah oleh

masyarakatnya dibelahan manapun. Namun *e-Government* saat ini berkembang menjadi pemerintahan berbasis digital atau disebut *digital government*.

Digital government saat ini telah digunakan sebagai strategi untuk reformasi aministrasi di banyak negara di dunia dan harapan akan potensi tersebut manfaatnya terkadang tidak realistis dan tidak terukur dengan parameter tertentu (Alshehri & Drew, 2010; Cohen & Eimicke, 2003; Wang & Liao, 2008). *Digital government* dikembangkan oleh negara yang dapat memperoleh manfaat serupa seperti efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas, dan lainnya (Ndou, 2004). Namun, pada akhirnya hasil dari pengembangan *digital government* tersebut seringkali sederhana atau ringkas dan tidak mudah untuk menghasilkan dampak luas serta yang terlihat, terutama pada kebutuhan jangka pendek (Gil-García & Pardo, 2005; Zhu & Kindarto, 2016).

Agenda 2030 *Sustainable Development and the Sustainable Development Goals* (SDGs) telah merangkul bagaimana penyebaran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan keterkaitan global sebagai potensi besar untuk mempercepat kemajuan manusia, untuk menjembatani kesenjangan digital dan untuk mengembangkan pengetahuan masyarakat. Pemerintah di seluruh dunia saat ini menyadari bahwa kekuatan

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

teknologi informasi dan komunikasi pada sektor pelayanan publik atau *digital government* bertujuan untuk kemajuan dan transformasi lembaga publik, dan lanskap sektor publik secara lebih luas, dan kemampuan penyampaian layanan publik pada sektor pemerintahan (United Nations, 2020).

Organization For Economic Cooperation And Development (OECD) menjelaskan bahwa teknologi digital memiliki peranan yang penting, diantaranya dapat meningkatkan keterbukaan informasi, akses ke informasi

sektor publik dan peningkatan partisipasi publik. Selain itu teknologi digital berguna sebagai penggunaan data dan informasi sektor publik yang lebih strategis, seperti melalui sistem *open government* atau pemerintahan yang lebih transparan. Dalam perumusan kebijakan berbasis data, teknologi digital dapat menguntungkan pembuatan kebijakan, layanan desain dan pengaturan penyampaian yang inovatif, dan meningkatkan partisipasi, akuntabilitas dan transparansi di semua tingkat pemerintahan, baik lokal, regional maupun nasional (OECD & IDB, 2016).

Tabel 1.
Waseda Digital Government Overall Ranking

| <i>Ranking</i> | <i>Digital Government Ranking-64 Counties Around the World</i> | <i>Score</i> |
|-----------------------|---|---------------------|
| 1 | USA | 96.287 |
| 2 | Denmark | 94.605 |
| 3 | Singapore | 93.497 |
| 4 | United Kingdom (UK) | 92.129 |
| 40 | Indonesia | 64.708 |

Sumber: (Waseda University, 2020)

Berdasarkan tabel 1 *Waseda Digital Government Overall Ranking* pada tahun 2020, Amerika Serikat menjadi negara peringkat pertama yang memiliki indeks *digital government* yang sangat baik yakni 96,287. Peringkat *digital government* menandai Amerika Serikat kembali ke posisi pertama setelahnya lima tahun sejak 2014 dan melonjak lima langkah

dibandingkan peringkat tahun lalu. Strategi digital Amerika Serikat masih bertumpu pada (1) Meningkatkan bisnis 5G seluler; (2) memastikan pemerintah menyesuaikan diri dengan dunia digital baru; (3) *Unlock the power of government data* memacu inovasi.

E-Government dan *digital government* di Indonesia diperkuat dengan hadirnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan *e-Government* dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, serta Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik yang baik. Salah satu upaya akselerasi ini juga diperkuat dengan hadirnya indeks sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang mengukur bagaimana sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia pada tingkat daerah.

Sistem *digital government* di Indonesia saat ini juga sudah banyak diterapkan dalam pelayanan di tingkat daerah salah satunya adalah Provinsi Jawa Barat. Di Jawa Barat *digital government* sudah mulai bermunculan dan digunakan diantaranya terkait dengan sistem pembayaran pajak yang menghadirkan layanan berbasis digital serta sebagai daerah pertama yang menerapkan sistem pembayaran elektronik pada sektor penerimaan daerah (pajak daerah). Saat ini berdasarkan data yang diperoleh dari <http://www.spbe.go.id> indeks sistem

pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) Jawa Barat berada pada kategori baik dan memenuhi syarat dengan memperoleh indeks 2,6 di Indonesia dan berada pada level yang cukup baik, hal ini didorong dengan digitalisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam menghadirkan layanan berbasis elektronik *web* dan *mobile apps* pada sektor perpajakan yakni SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA).

SAMSAT *Mobile* Jawa Barat merupakan sarana pembayaran dengan pendekatan baru berbasis aplikasi digital bagi layanan public di sektor pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan, kecepatan, kepraktisan dan keakuratan layanan, mempermudah wajib pajak dalam mendapatkan informasi pajak kendaraan, membayar pajak kendaraan, serta informasi terkait pelayanan SAMSAT. Aplikasi SAMBARA ini dapat diakses melalui gawai atau *smartphone* kapan saja dan dimana saja, mulai dari perkotaan sampai pelosok desa yang dapat diunduh gratis pada *Google Play Store* (Bapenda, 2020).

Namun seiring berjalannya waktu pelaksanaan *digital government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat menemukan berbagai kendala diantaranya manajemen layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>

(PKB) di Jawa Barat terkendala dengan adanya *gap* yakni : 1) kondisi geografis wilayah di Jawa Barat yang bervariasi yang tidak sepenuhnya terjangkau oleh layanan kantor SAMSAT hingga akses internet; 2) antrian saat membayar pajak kendaraan bermotor dan; 3) kurangnya pengetahuan masyarakat serta keterbatasan waktu wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor, 4) keterbatasan SDM. Maka akumulasi ini menyebabkan masih tingginya *gap* tersebut berakibat pada rendahnya partisipasi masyarakat serta minat masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, masalah penelitian mengenai *digital government* dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Sehingga untuk memudahkan penelitian ini, maka peneliti menyajikan dalam bentuk pertanyaan diantaranya: “Bagaimana pelaksanaan *digital government* dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana *digital government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi

SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat agar berjalan efektif.

Transformasi dan tahap baru kematangan era teknologi digital dan peningkatan penggunaannya oleh pemerintah ditandai oleh pergeseran paradigma dari *e-government* ke *digital government* yang saat ini terjadi di berbagai negara di dunia.

United Nation Development Programme (UNDP) dalam Indrajit (2002) mendefinisikan *e-Government* : “*e-Government is the application of Information and Communication Technology (ICT) by government agencies.*” (Indrajit, 2002).

Clay G. Wescott (Pejabat Senior *Asian Development Bank*) dalam Indrajit (2002) mendefinisikan: *E-government* sebagai penggunaan ICT untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan penekanan biaya yang efektif, kemudahan fasilitas layanan pemerintah serta memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum, dan membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada masyarakat. Anne Mozes mendefinisikan *e-government* sebagai: Penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain. Penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru seperti: *G2C*

(*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*Government to Government*) (Sari & Winarno, 2012).

Digital government, sering disebut *e-government*, ialah suatu sistem meliputi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memungkinkan warga negara, politisi, lembaga pemerintah, dan organisasi lainnya bekerja sama dan melakukan kegiatan yang mendukung dalam kehidupan bermasyarakat. Ini tampaknya cukup sederhana tetapi perbedaan pendapat telah muncul (Robertson & Vatrapu, 2010).

Menurut Rekomendasi *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) dari Dewan Strategi Pemerintah Digital, *digital government* dapat didefinisikan sebagai "penggunaan teknologi digital, sebagai bagian terpadu dari strategi modernisasi pemerintah, untuk menciptakan nilai publik. Itu bergantung pada *digital government* ekosistem yang terdiri dari aktor pemerintah, organisasi non-pemerintah, bisnis, asosiasi warga dan individu yang mendukung produksi dan akses ke data, layanan dan konten melalui interaksi dengan pemerintah" (OECD & IDB, 2016).

Digital government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada umumnya dan teknologi elektronik pada khususnya, yang digunakan untuk mempromosikan dan

memotivasi pemerintahan yang lebih efisien secara operasional dan hemat biaya, selain itu memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman bagi warga dan pelaku bisnis, meningkatkan pembangunan ekonomi, memungkinkan akses publik yang lebih luas dalam memperoleh informasi dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada warganya. Secara umum, *digital government* dapat terdiri dari penyelenggaraan layanan elektronik, demokrasi elektronik dan dukungan digital untuk pembuatan kebijakan dan proses kebijakan (tata kelola digital) (Asgarkhani, 2005).

Dari beberapa definisi diatas, pemangku kepentingan utama untuk *digital government* adalah warga negara, badan administratif dalam pemerintahan, dan bisnis. Tujuannya khas untuk penyebaran teknologi informasi dan komunikasi (TIK): merampingkan dan menyederhanakan administrasi proses, pemotongan biaya, peningkatan layanan, dan umumnya meningkatkan efisiensi. Beberapa item unik juga muncul dalam definisi ini, seperti meningkatkan demokrasi roses, mengurangi korupsi, dan melibatkan warga (Robertson & Vatrapu, 2010).

Keberhasilan implementasi dan adopsi dari *digital government* saat ini dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung diantaranya faktor eksternal pemerintah dan faktor internal pemerintah.

Model implementasi dan adopsi keberhasilan *digital government* diusulkan sebagai model komprehensif di mana faktor-faktor yang mempengaruhi

pemerintah dan pengguna yang dipandang sama pentingnya dan, dalam beberapa kasus, sangat terkait (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020).



Gambar 1.
The Implementation-Adoption Model of Digital Government
Sumber: (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020).

Berdasarkan gambar 1 Model *digital government* mencakup variabel implementasi (termasuk organisasi karakteristik dan pengaturan kelembagaan), karakteristik layanan *digital government* yang ditawarkan, persepsi pengguna kegunaan dan kemudahan penggunaan (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020). Model tersebut penulis pilih guna mengukur bagaimana pelaksanaan *digital government* secara menyeluruh dari implementasi, pelaksanaan pelayanan dan adopsi bagaimana persepsi pengguna aplikasi SAMBARA.

Penelitian sebelumnya mengenai *digital government* dilakukan oleh Yoon (2016) yang berjudul *Korean Digital Government Infrastructure Building and Implementation: Capacity Dimensions* mengatakan bahwa Korea Selatan telah mengambil pendekatan radikal dan strategis

untuk mengembangkan infrastruktur dan ekonomi yang digerakkan oleh sistem digital. Keputusannya untuk melompat dari pabrikan peralatan rumah tangga menjadi pemain dalam teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berasal dari gagasan bahwa infrastruktur TIK pada akhirnya akan menjadi fondasi sektor layanan publik dan ekonomi yang kompetitif. Salah satu strategi paling inovatif Korea Selatan adalah membangun jaringan telekomunikasi tercepat di dunia. Implementasi infrastruktur yang memungkinkan transmisi informasi yang cepat meningkatkan daya saing Korea.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ndung'u (2017) yang berjudul *Digitalization in Kenya : Revolutionizing Tax Design and Revenue Administration*, Studi sejauh ini (Suri dan Jack 2016) menunjukkan bahwa Sistem

Keuangan Digital yang didorong oleh M-Pesa telah mengangkat 2 persen penduduk keluar dari kemiskinan. Pemerintah perlahan-lahan beralih dari pembayaran tunai ke digitalisasi, yang telah membuat perbedaan besar dalam administrasi pendapatan di Kenya. Selain itu, masih ada potensi besar bagi Kenya untuk sepenuhnya mengotomatiskan administrasi pajak dan memungkinkan integrasi dengan sistem pihak ketiga lainnya.

Ramdani (2020) yang berjudul analisis deskriptif terhadap inovasi layanan aplikasi SAMBARA (SAMSAT *Mobile* Jawa Barat) yang menunjukkan beberapa temuan dari penelitian ini diketahui bahwa inovasi layanan ini banyak membantu masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotornya kapan saja dan dimana saja

Adapun *novelty* pada penelitian yang penulis lakukan tetap memiliki perbedaan dengan yang dilakukan oleh peneliti lain serta kebaruannya. Meskipun terdapat kesamaan tentang sistem elektronik dan digitalisasi dalam pelayanan publik, namun peneliti memfokuskan pada konseptual *digital government* baik *supply* maupun *demand* yang relevan saat ini sehingga yang ditekankan oleh masing-masing penelitian berbeda. Peneliti fokus mengenai pelaksanaan *digital government* terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi dan tidak hanya berupa

analisis deskriptif ataupun membahas mengenai bagaimana keunggulannya tetapi temuan-temuan baru seiring fenomena yang terjadi dan diperoleh berdasarkan hasil observasi ini menjadikan kebaruan dari penelitian sebelumnya.

METODE

Penelitian ini disusun dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara (*interview*) secara mendalam terhadap informan yang dipilih yakni Bidang Pengelolaan Data dan Aplikasi Pendapatan, Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD). (Creswell, 2015) penelitian kualitatif dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoretis yang membentuk atau mempengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial manusia. Sedangkan pada tahap pengumpulan data peneliti melakukan *interview*, observasi dan dokumentasi. Pemeriksaan mengenai keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi sumber dan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Kemudian pada proses analisis, penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dengan melakukan analisis pada setiap variabel guna mengukur

pelaksanaan *digital government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) di Provinsi Jawa Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Gil-garcia & Flores-zúñiga (2020) *digital government success factors* diusulkan sebagai model komprehensif dari keberhasilan *digital government* di mana faktor-faktor yang mempengaruhi pemerintah dan pengguna dipandang sama pentingnya. Model tersebut mencakup variabel implementasi (termasuk karakteristik organisasi dan pengaturan kelembagaan), karakteristik layanan pemerintah digital yang ditawarkan, persepsi pengguna kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat ini ialah sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara

Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas dengan Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak pada tingkat Provinsi dalam hal ini Dinas Pendapatan Provinsi (Dispenda Provinsi) saat ini disebut Badan Pendapatan Daerah Provinsi dan Badan Usaha Milik Negara serta PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai suatu badan yang dipercaya mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) hingga dana pertanggung jawaban kecelakaan. penumpang, dalam serangkaian kegiatan penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (*Regident Ranmor*), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara terintegrasi dalam rangka pengumpulan dan penarikan dana masyarakat pada kas daerah dan negara (Hertiarani, 2016).

Tabel 2.
Kontribusi Jenis Pajak Terhadap Pajak Daerah

| Jenis Pajak Daerah | 2020 | % |
|---|--------------------|--------|
| Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) | 7,610,388,642,717 | 44.67% |
| Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor I (BBNKB I) | 3,867,588,009,400 | 22.70% |
| Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BBNKB II) | 34,995,878,100 | 0.21% |
| Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB) | 2,274,681,301,388 | 13.35% |
| Pajak Air Permukaan (PAP) | 58,799,875,298 | 0.35% |
| Pajak Rokok | 3,189,509,530,010 | 18.72% |
| Total | 17,035,963,236,913 | 100% |

Sumber: (Bapenda, 2020).

Berdasarkan tabel 2 terkait data kontribusi sekaligus realisasi pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat tahun 2020, pencapaian penerimaan pajak daerah Provinsi Jawa Barat mencatat kinerja yang masih baik walaupun terhambat pandemi Covid-19, kontribusi penerimaan pajak tertinggi berdasarkan data diatas yakni oleh pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 mencatat kontribusi 44,67% terhadap penerimaan pajak daerah atau sekitar Rp. 7,610,388,642,717 triliun dan telah mencapai 75% dari target penerimaan tahun 2020 yang seharusnya yakni Rp. 10,146,043,771,250 triliun.

Maka sebagaimana pada tabel 2 tersebut, secara umum kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) tetap disumbang oleh pajak kendaraan bermotor (PKB) hal ini juga dipengaruhi oleh perkembangan industri yang masih cukup pesat di Provinsi Jawa Barat menyebabkan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang juga semakin banyak, sehingga kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) sangat berpengaruh terhadap Penerimaan Asli Daerah (PAD).

Implementation (General Organization Characteristics, Institutional Arrangements)

Pelaksanaan *e-government* dan *digital government* hadir bersamaan dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 Tentang

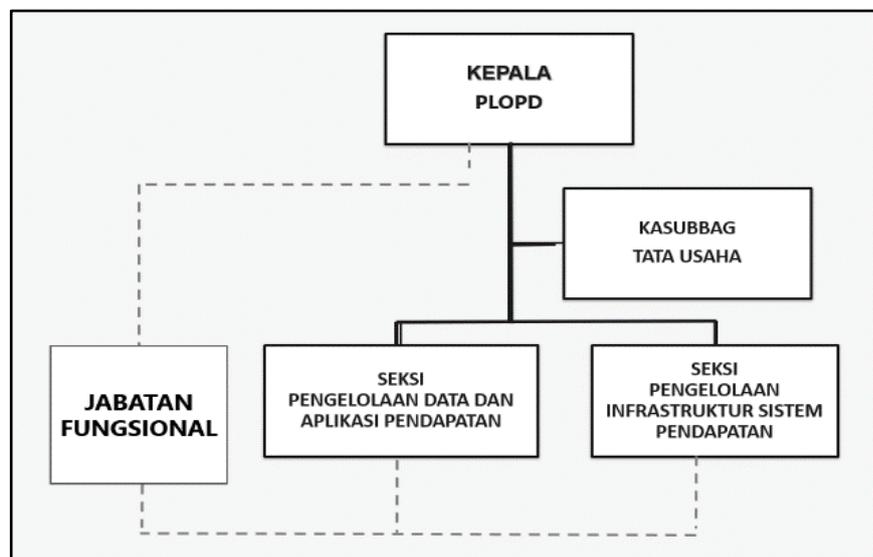
Strategi Pengembangan e-Government Dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Memanfaatkan Teknologi Komunikasi Dan Informasi serta Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menjelaskan bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik yang baik,

Saat ini, Pemerintah Provinsi Jawa Barat meningkatkan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik dan digital dalam pembayaran perpajakan di wilayah Jawa Barat melalui Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Untuk Jenis Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pasal 18 sebagai berikut: (1) Pembayaran PKB dapat dilakukan di Kantor Bersama Samsat, Samsat *Outlet*, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Gendong, Samsat Masuk Desa, Samsat *Corner*, Samsat Elektronik (*e-Samsat* Jabar dan/atau *Online* Nasional) *channeling* dan/atau model serta tempat pembayaran lainnya yang ditentukan oleh Bapenda dan salahsatunya ialah aplikasi

Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA);
(2) Pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat satu dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik. Sehingga melalui peraturan tersebut hadir lah inovasi pelayanan dalam bentuk program sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA).

Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD)

Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah atau (PLOPD) yang sebelumnya bernama Pusat Pengelolaan Informasi dan Aplikasi Pendapatan atau PUSLIA didirikan melalui Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2012 Tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Dan Badan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. PLOPD ini adalah salah satu unit yang berada di bawah struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.



Gambar 2.
Struktur Organisasi PLOPD

Sumber: (Bapenda, 2020)

PLOPD dibentuk karena dilatarbelakangi sebagai suatu Sistem Informasi Pendapatan. Hingga saat ini, keberadaan PLOPD secara teknis merupakan unit yang dibentuk guna mengelola informasi aplikasi pendapatan

dan sistem pendapatan daring yang terintegrasi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Sumber daya manusia pada unit Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) saat ini ialah berjumlah

16 pegawai dengan rincian administrasi dan tata usaha berjumlah 5 orang, struktural 4 orang, pengelola infrastruktur jaringan 2 orang, serta pengelola aplikasi dan database berjumlah 5 orang. Tentu jumlah tersebut sebagai unit memang mencukupi, namun secara kualitas dan kapasitas masih perlu penambahan personel terutama dalam pengelolaan aplikasi dan infrastruktur.

Hingga kini sumber daya manusia pada unit PLOPD ini sedikitnya satu tahun satu kali mengadakan Pendidikan dan pelatihan dengan pihak ketiga yang bekerjasama saat ini ialah Telkom *University* sebagai pihak yang dipercaya sebagai mitra dalam Diklat pada internal Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dan PLOPD berupa bimbingan teknis terkait aplikasi SAMSAT, serta bimbingan teknis terkait hitungan manual dalam pengelolaan pendapatan.

Selain itu, dari sisi dukungan anggaran riset dan pengembangan SAMBARA dilakukan 45 orang ASN Bapenda Jawa Barat, serta didukung Tim Pembina SAMSAT, mulai perencanaan, pengembangan, peluncuran, hingga pengoperasiannya. Pembiayaan awal Rp. 68.000.000,- dari APBD. Langkah atau strategi mobilisasi sumber daya internal sendiri telah mengintegrasikan SAMBARA dengan layanan publik digital di 34 pusat pengelolaan pendapatan daerah. Sedangkan langkah dan strategi mobilisasi sumber

daya di eksternal ialah seluruh Pemkot/Kab di Jawa Barat. Keberlanjutan sumber daya ini digunakan untuk memperluas integrasi jaringan dengan Provinsi lain hingga tingkat nasional dengan dukungan mitra terkait seperti Kepolisian, PT. Jasa Raharja, dan Perbankan yang bekerjasama dengan Bapenda menuju integrasi *database* nasional (Bapenda, 2020).

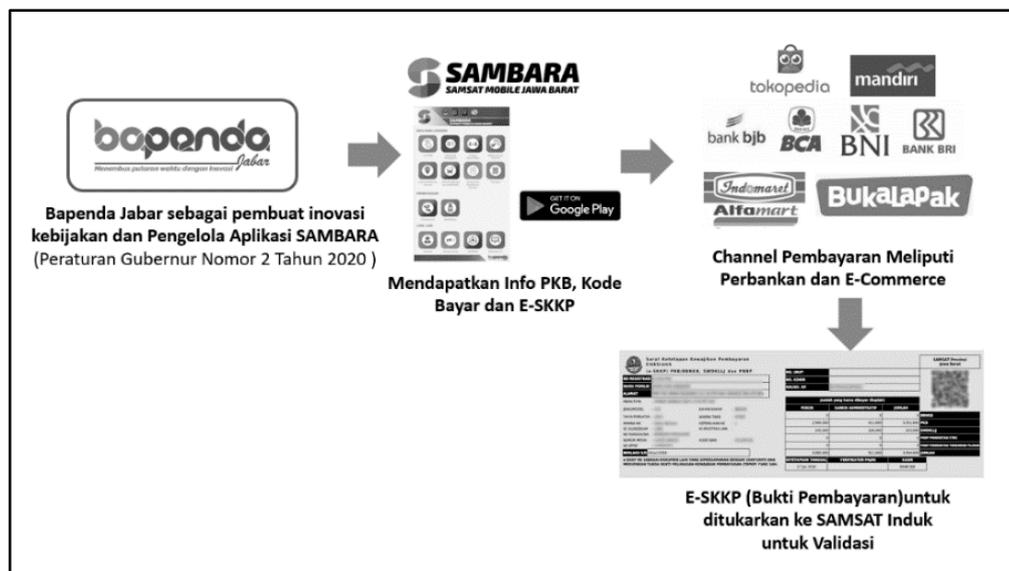
Infrastruktur yang tersedia untuk saat ini terbilang masih mencukupi seperti tersedianya *room control* atau *command center*, ketersediaan *server* yang terpusat, *cyber room*, *router center*, *Local Area Network* (LAN/WLAN) sehingga pengelolaan aplikasi pendapatan dapat berjalan dengan baik.

Supply (Digital Services)

Aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) merupakan layanan aplikasi berbasis *digital government* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat diakses menggunakan gawai atau berbasis *mobile apps* (Ramdani, 2020). Aplikasi ini ialah inovasi berbasis elektronik yang dibuat oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang diimplementasikan guna mempermudah masyarakat serta memperluas akses layanan yang fungsinya untuk melakukan pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jawa Barat sekaligus mendapatkan bayar agar

bisa dilakukan pembayaran melalui perbankan. Aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat juga dapat menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jabar secara *online* (Bapenda, 2020). Adapun fungsi aplikasi SAMBARA sebagai sebagai sarana: (1) Mengecek pajak kendaraan bermotor dan bayar pajak. Masyarakat Jawa barat dapat melakukan pengecekan pajak kendaraan secara online menggunakan aplikasi SAMBARA caranya sangat mudah yaitu dengan mengunduh melalui playstore setelah itu buka aplikasi SAMBARA dan

pilih menu info PKB dan masukan plat nomor kendaraan anda lalu akan muncul informasi kendaraan dan pajak yang harus dibayar. Pada pojok kanan atas terdapat ikon lalu tekan setelah itu pilih tanda pada pojok bawah, dan anda dapat memilih pembayaran melalui *SMS Banking*, mesin ATM atau *internet banking*; (2) Mengetahui jadwal serta informasi tentang jadwal SAMLING (SAMSAT Keliling) dan SAMDONG (SAMSAT Gendong) di seluruh Daerah Jawa Barat; (3) Mengetahui lokasi pelayanan SAMSAT (Bapenda, 2020).



Gambar 3.
Business Process Aplikasi
Sumber: (Bapenda, 2020).

Berdasarkan alur pada gambar 3. *Business Process* aplikasi SAMBARA, dapat dijelaskan bahwa aplikasi tersebut wajib pajak atau masyarakat dapat memperoleh informasi pajak kendaraan

bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jawa Barat secara online selain itu aplikasi ini memiliki alur sebagai berikut: (1) aplikasi SAMBARA hadir di android playstore dan masyarakat bisa

mengunduhnya; (2) fitur yang ditawarkan bermacam-macam seperti info pajak kendaraan bermotor (PKB) serta fitur pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor (3) masyarakat bisa mengakses pembayaran melalui channel pembayaran

yang tersedia seperti pada perbankan yang bekerjasama dan *e-commerce*; (4) wajib pajak memperoleh e-SKKP untuk dilakukan pengesahan di kantor SAMSAT terdekat.

Tabel 3.
Arsitektur Aplikasi Sistem SAMSAT Online Tersentralisasi

| | | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|---|------------------------------------|
| Sms Gateway (Sms Info, Sms E-Samsat, Sms E-Pap) | Eis Phone, Windows (Grafik Web) (Dispenda Jabar (Hallo Samsat, Simop) | Sistem Antrian Windows Delphi/My Sql (Odbc) | Banking System | On-Line Drc (Cloud System) Polda Metro, Polda Jabar Kasda/Biro Keuangan PT Jasa Raharja, BPK-RI | Aplikasi Samsat On-Line Centralize |
| Web Application (Php-Odbc-Pdo) | | | Windows Visual Basic (Odbc) | Switching Data Base Online (Oracle) | |
| Informix 7.50 & Ids 11.7 | | | | | |
| Linux Red Hat Enterprise | | | | | |

Sumber: (Bapenda, 2020)

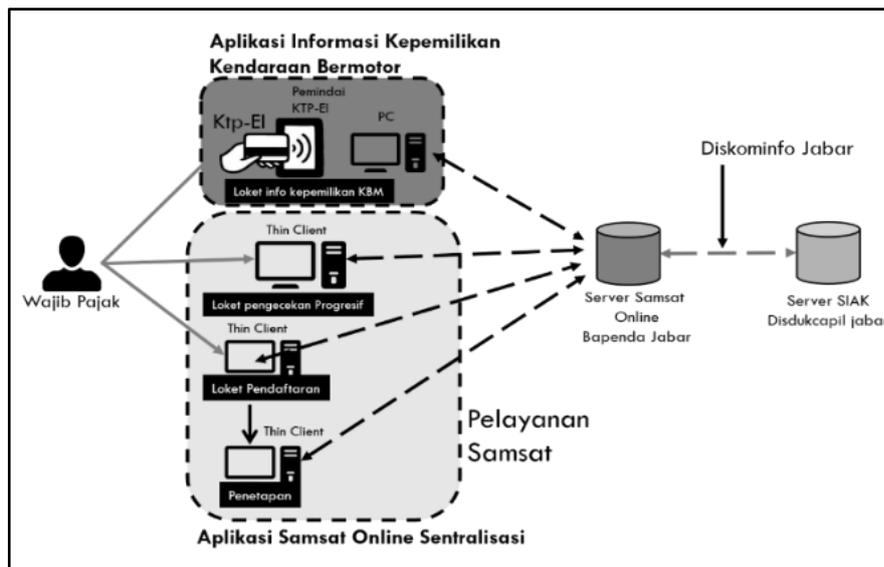
Pada tabel 3. Arsitektur Aplikasi Sistem SAMSAT Online Tersentralisasi ternyata memiliki keunggulan diantaranya bahwa sistem ini memiliki tingkat keandalan yang tinggi sehingga kecepatan dan keakurasiannya teruji sehingga berguna bagi pengambilan keputusan yang dapat dilakukan oleh *stakeholder* terkait dalam artian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat atau tingkat yang lebih tinggi dalam formulasi hingga implementasi kebijakan. Sistem yang handal, cepat dan akurat ini bias berimbas pada penggunaan anggaran yang lebih efisien, tidak terdapat proses sinkronisasi, otorisasi dapat dibatasi

sesuai kebutuhan, bahkan perbedaan dan duplikasi dapat dihindari. Selain itu, dalam proses pembaharuan dan pengembangan sistem deteksi *error* dan *fixing problem*, proses *backup data* yang lebih mudah dan proses identifikasi laporan dapat lebih mudah dilakukan karena data sudah terintegrasi serta tersentralistik.

Pelayanan sistem *online* pada proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berbasis aplikasi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sudah terintegrasi dengan sentra layanan SAMSAT di Kota dan Kabupaten di seluruh Jawa Barat hingga gerai-gerai yang

disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Adapun sentra layanan tersebut berdasarkan data dari (Bapenda, 2020) yang dikelola secara online dan terintegrasi dengan sistem sentralisasi ialah 34 unit SAMSAT Induk, 22 unit SAMSAT *Drive Thru*, 13 Unit SAMSAT *Outlet*, 1

Unit SAMSAT *Corner*, 1 Unit SAMSAT *Nite*, 3 Unit SAMSAT 3 Provinsi, 25 Unit Samsat Keliling dan akan terus bertambah seiring peningkatan layanan pada sentra dan daerah layanan di seluruh wilayah di Jawa Barat.



Gambar 4.
Integrasi Sistem *Online* dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAC)

Sumber : (Bapenda, 2020)

Pada gambar 4. Integrasi Sistem *Online* Sentralisasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAC) menjadi sebuah hal yang penting dikarenakan integrasi sistem pelayanan tersebut memudahkan dalam monitoring hingga percepatan akses data wajib pajak agar mudah terdeteksi hingga memudahkan validasi kepemilikan kendaraan bermotor dalam pelayanan Samsat secara *online* dan *realtime*.

Tabel 4.
Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Melalui Layanan *Offline* dan *Online*

| Layanan | 2019 | | 2020 | |
|-------------|-----------|-------------------|-----------|-------------------|
| | KBM | PKB | KBM | PKB |
| INDUK | 7,614,401 | 5,145,214,794,500 | 6,976,750 | 4,835,010,685,750 |
| SAMBARA | 534,594 | 358,827,675,200 | 604,884 | 492,664,725,400 |
| SAMOLNAS | 3,106 | 3,343,060,300 | 22,343 | 23,858,408,500 |
| SIPOLIN | 8,398 | 6,100,429,100 | 6,387 | 4,589,532,600 |
| Grand Total | 8,160,499 | 5,513,485,959,100 | 7,610,364 | 5,356,123,352,250 |

Sumber: (Bapenda, 2020).

Tabel 4. terkait dengan realisasi penerimaan pajak kendaraan melalui layanan *offline* dan *online* dapat disimpulkan bahwa aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat cukup berkembang dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Selain itu, berdasarkan tabel tersebut pembayaran *offline* pada tahun 2020 masih menjadi pilihan wajib pajak yakni Rp.4.835.010.685.750 atau sekitar 4,8 triliun rupiah dengan total kendaraan bermotor berjumlah 6.976.750 kendaraan. Sedangkan melalui layanan *online* berbasis aplikasi SAMBARA ialah Rp. 492.664.725.400 atau sekitar 492 miliar rupiah dengan jumlah kendaraan 604.884 kendaraan. Maka dengan data diatas ternyata tingkat pembayaran berbasis elektronik masih sangat rendah dari jumlah kepemilikan yang ada dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi. Berapa faktor yang menyebabkan resistensi tersebut diantaranya banyak masyarakat yang tidak melaporkan kondisi kendaraannya terkini yakni Kendaraan Tidak Mendaftar Ulang (KTMDU) di Jawa

Barat masih tinggi. Bahkan kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat mengatakan dari sekitar 17 juta kendaraan bermotor, hanya 11 juta di antaranya yang bisa tertagih pajaknya. Sementara sisanya, dalam status tidak jelas karena pemilik kendaraan tidak melaporkan hilang maupun kerusakan. Namun selain daripada itu, hal lain yang juga perlu diapresiasi ialah penggunaan atau migrasi pembayaran dari sistem tradisional ke sistem *online* setiap tahunnya terjadi peningkatan cukup tinggi. Hal ini menunjukan masyarakat cukup mengapresiasi kehadiran aplikasi SAMBARA guna memangkas waktu layanan mereka.

Adoption (Usefulness Perception and Ease of Use Perception)

Menurut (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020) dalam perspetif *adoption of digital government by citizens and other users* diperlukannya beberapa ukuran seperti (1) diperlukan dari perspektif pengguna, (2) kontak yang tidak memadai dengan dan umpan balik dari pengguna, dan

(3) tidak mempertimbangkan preferensi pengguna untuk menggunakan saluran pengiriman tradisional (Gil-garcia & Flores-zúñiga, 2020).

Persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dari aplikasi SAMBARA ini adalah bagaimana masyarakat dapat memberikan masukan dan penilaian terhadap performa dari aplikasi tersebut sehingga dapat dinilai bagaimana kegunaan serta manfaat bagi pengguna dalam hal ini ialah wajib pajak dan masyarakat yang hendak memperoleh informasi dari aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat.

Kemudahan akses bagi pengguna aplikasi saat ini, Masyarakat Jawa barat dapat melakukan pengecekan pajak kendaraan secara *online* menggunakan aplikasi SAMBARA caranya sangat mudah yaitu dengan mengunduh melalui *playstore* setelah itu buka aplikasi SAMBARA dan pilih menu info PKB dan masukan plat nomor kendaraan anda lalu akan muncul informasi kendaraan dan pajak yang harus dibayar. Pada pojok kanan atas terdapat ikon lalu tekan setelah itu pilih tanda pada pojok bawah, dan anda dapat memilih pembayaran melalui *SMS Banking* atau *internet banking*. Selanjutnya dalam cek pajak kendaraan, baik jenis motor maupun mobil secara *online* bisa juga dapat dilakukan pengecekan melalui website yang disediakan tanpa perlu mengunduh aplikasi.

Beberapa kemudahan lain yang dapat wajib pajak (pengguna) akan dapatkan ialah mengetahui jadwal SAMSAT Keliling di seluruh Daerah Jawa Barat dan sentra pengesahan atau validasi Surat Keterangan Ketetapan Pajak (SKKP) yang tersebar di wilayah Jawa Barat. Kemudian keunggulan lainnya yaitu dapat mengetahui lokasi pelayanan SAMSAT di seluruh Daerah Jawa Barat dengan memilih fitur kota atau kabupaten sesuai daerah yang ingin dituju (Bapenda, 2018).

Pengembangan yang saat ini dilakukan Tim Pembina SAMSAT yakni Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Direktorat Satuan Lalu Lintas Polda Jawa Barat, dan PT. Jasa Raharja pada inovasi pendapatan di masa depan akan dilakukannya peningkatan keamanan dan privasi (*security & privacy*) terkait pembayaran pajak yang hanya dapat dilakukan melalui satu akun pengguna sekaligus wajib pajak yang terdaftar dalam data kependudukan. Hal ini dilakukan guna menghindari praktik percaloan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, sehingga hanya pengguna aplikasi terdaftar yang dapat melakukan pembayaran pajak atas nama pribadinya sendiri.

Maka persepsi pengguna mengenai aplikasi SAMBARA juga menjadi sorotan penting, seperti salah satu pengguna yang memberikan ulasan atas hadirnya aplikasi

tersebut dan memberikan tanggapan berupa apresiasi terhadap hadirnya SAMBARA.

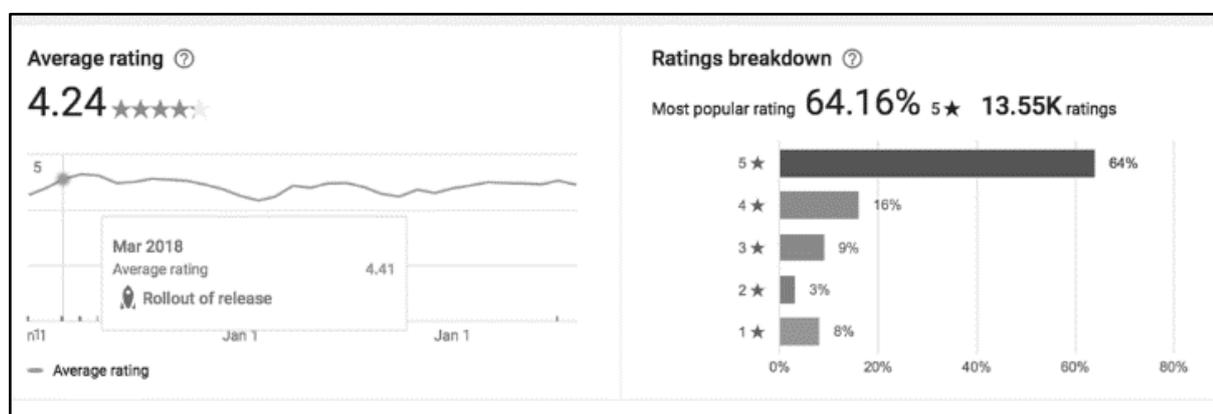
“Sangat bermanfaat sekali untuk mengetahui jumlah pajak yang akan kita bayar, sekaligus mengecek data mobil/motor kita. Tingkatkan dengan menambahkan NJOP nya” (Ahmad Yani, Pengguna SAMBARA).

Selain itu terdapat juga pengguna yang memberikan ulasan yang kurang puas dikarenakan banyak mengalami kendala dalam pengesahan Surat Keterangan Ketetapan Pajak.

“Aplikasi nya sudah bagus tapi percuma pengesahan tetap harus ke samsat di buat ribet pada saat pengesahan wajib nama pemilik motor sebelumnya, tidak bisa orang lain, malah nyuruh balik nama padahal udah bawa E-ktip pemilik

sebelumnya” (Abdul Rohman, Pengguna SAMBARA). Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hal tersebut masih menjadi kendala dalam pelayanan SAMBARA dikarenakan sistem pembayaran pajak melibatkan banyak stakeholder termasuk Kepolisian dimana Jawa Barat memiliki 2 wilayah hukum yakni Polda Jawa Barat dan Polda Metro Jaya. Kemudian pengguna juga harus melakukan pengesahan dengan atas nama sendiri yang tertera pada STNK dan E-KTP yang sesuai. Maka perlu adanya upaya kerjasama yang baik, agar pengguna serta masyarakat tidak perlu lagi melakukan pengesahan kembali ke Kantor SAMSAT karena sudah memiliki e-SKKP.”

<http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>



Gambar 5.
Rating Ulasan Pengguna Pada Google Analytic
Sumber: (Bapenda, 2020).

Berdasarkan gambar 5 terkait ulasan pengguna SAMBARA pada data yang diperoleh dari *Google Analytic* dapat dijelaskan bahwa rata-rata ulasan menyambut baik hadirnya SAMBARA dengan ulasan rating 4.24 skala 5 dan berada pada kategori sangat baik. Hal

tersebut diiringi oleh semakin baiknya layanan yang diberikan sebagai acuan bagaimana informasi yang diberikan oleh pengelola layanan dalam hal ini ialah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat unit Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD).

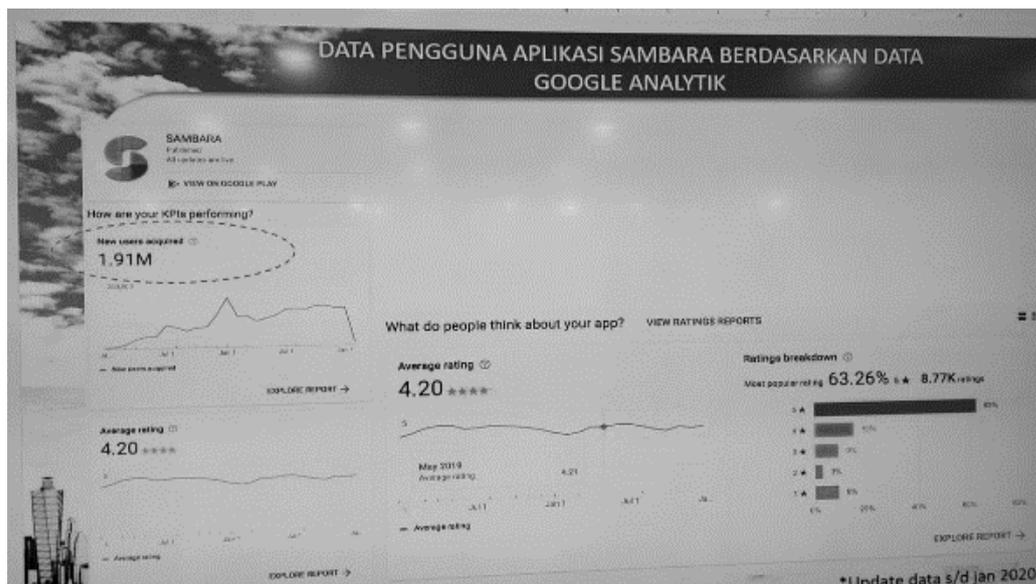
Tabel 5.
Tanggapan Negatif Berdasarkan Jenis Tahun 2021

| No. | Respon Negatif | Jumlah |
|-----|--|---------------|
| 1. | Tidak dapat mengecek atau data salah dan tidak keluar | 149 Tanggapan |
| 2. | Aplikasi tidak dapat dibuka atau harus <i>maintenance</i> : | 123 Tanggapan |
| 3 | Tidak bisa <i>instal</i> atau <i>download</i> aplikasi SAMBARA | 28 Tanggapan |
| 4. | Aplikasi tidak <i>update</i> data tidak sesuai | 97 Tanggapan |
| 5. | Permasalahan dalam pembayaran atau pengesahan | 154 Tanggapan |
| 6. | Lain-lain | 95 Tanggapan |

Sumber: (Bapenda, 2021).

Berdasarkan tabel 5 tanggapan negatif berdasarkan jenis aduan dimana jumlah aduan terbanyak ialah pengguna memiliki kendala dalam melakukan pembayaran dengan jumlah 154 tanggapan. Ketika penulis konfirmasi kepada pengelola aplikasi (Bapenda) diantaranya permasalahan tersebut ialah pengguna tidak membaca aturan secara detail dimana dalam melakukan pembayaran data pemilik kendaraan bermotor harus sesuai dengan yang dibayarkan melalui akun bank atas nama sendiri serta terdaftar dalam sistem.

Hal ini dilakukan guna menghindari percaloan dalam pembayaran pajak menggunakan aplikasi.



Gambar 6.
Performance Indicators Aplikasi SAMBARA dalam Google Analytic.
Sumber: (Bapenda, 2020).an pajak kendaraan bermotor

Pada gambar 6 dapat dijelaskan bahwa pengguna aplikasi SAMBARA berjumlah 1,93 Juta pengguna dimana jumlah tersebut cukup besar dan hal tersebut jika diiringi dengan performa yang baik dari pelayanan dan penanganan pengaduan maka pengguna serta wajib pajak akan semakin meningkat tingkat kepercayaannya dan beralih dari sistem yang konvensional (tradisional) ke sistem *online* melalui aplikasi. Maka dengan persepsi pengguna tersebut diharapkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat terus berjalan kearah yang lebih baik serta berimbas pada peningkatan penerima.

KESIMPULAN

Pelaksanaan *digital government* pada pembayaran pajak kendaraan bermotor

berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat saat ini sudah berjalan baik namun belum cukup efektif. Hal ini dilatarbelakangi dengan beberapa temuan diantaranya sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang saat ini bereformasi dalam pemungutannya. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan tidak lagi dengan sistem konvensional, melainkan menggunakan sistem modern yang terintegrasi.

Kemudian berdasarkan analisis dari variabel implementasi (karakteristik umum organisasi, pengaturan kelembagaan) bahwa pelaksanaan *e-government* dan *digital government* hadir bersamaan dengan keluarnya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-Government* dalam Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas

Pelayanan Publik dengan Memanfaatkan Teknologi Komunikasi dan Informasi serta Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Selain itu, kebijakan tersebut di implementasikan oleh Tim Pembina SAMSAT yakni Kepolisian Daerah Jawa Barat, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, PT. Jasa Raharja yang kemudian dikelola oleh unit khusus yakni Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) didirikan melalui Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Sehingga hadirnya PLOPD karena dilatarbelakangi sebagai suatu unit pengelola sistem informasi pendapatan sekaligus sebagai unit tata kelola organisasi pendapatan.

Pada variabel *demand* (layanan digital yang diberikan) realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui layanan *online* berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat cukup berkembang dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun bersamaan dengan itu ternyata tingkat pembayaran berbasis elektronik masih sangat rendah dari jumlah kepemilikan yang ada dan ketimpangan layanan digital masih cukup tinggi. Berapa faktor yang menyebabkan resistensi

tersebut diantaranya banyak masyarakat yang tidak melaporkan kondisi kendaraannya terkini yakni Kendaraan Tidak Mendaftar Ulang (KTMDU) di Jawa Barat masih tinggi, keterbatasannya akses terhadap pengguna mengenai aplikasi, ketimpangan infrastruktur antar daerah di Jawa Barat serta permasalahan pada aplikasi yang masih mengalami berbagai kendala.

Sedangkan pada adopsi (persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan). Pengguna (wajib pajak) disuguhkan dengan berbagai kemudahan dari mendapatkan informasi pajak kendaraan, kode bayar dan channel pembayaran, hingga mengetahui layanan terdekat dari pembayaran pajak kendaraan. Persepsi pengguna rata-rata menyambut baik hadirnya SAMBARA dengan ulasan rating 4.24 skala 5 dan berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut diiringi oleh semakin baiknya layanan yang diberikan sebagai acuan bagaimana informasi yang diberikan oleh pengelola layanan. Selain itu persepsi lain ialah masih terdapat tanggapan negatif berdasarkan jenis aduan dimana jumlah aduan terbanyak ialah pengguna memiliki kendala dalam melakukan pembayaran.

Penulis memiliki saran guna sebagai rekomendasi terhadap beberapa hambatan dalam implementasi kebijakan serta pelaksanaan pelayanan *digital government*

dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SAMSAT *Mobile* Jawa Barat diantaranya ialah:

1. Perlunya penyederhanaan wewenang dan kejelasan aturan dalam internal pengelola dalam hal ini ialah Tim Pembina SAMSAT (Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Barat, Bapenda Jawa Barat, PT. Jasa Raharja) dan unit pengelola yakni PLOPD. Hal ini dilakukan guna terciptanya birokrasi yang cepat dan tata kelola yang baik sehingga dalam implementasi berbagai inovasi tidak terhambat oleh internal pengelola. Selain itu faktor eksternal serta dukungan pihak lain dalam mensukseskan kebijakan perlu ditingkatkan seperti dukungan anggaran, kerjasama dengan channel pembayaran lain, serta infrastruktur penunjang layanan pada masyarakat.
2. Guna meningkatkan kepuasan kepada masyarakat, perlunya penguatan *platform* atau *channel* layanan pengaduan seperti *call center* dan layanan aduan pada aplikasi yang responsif sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, perlunya peningkatan aksesibilitas pengguna dengan penambahan

channel pembayaran berbasis *fintech* dan *startup* yang saat ini tengah meningkat pesat.

3. Dalam meningkatkan penerimaan, perlunya melakukan inovasi dan jemput bola seperti peningkatan sosialisasi serta notifikasi berbasis SMS dan surat elektronik (*email*) yang dikirimkan pada wajib pajak. Hal ini bisa dilakukan dengan pengadaan promosi layanan, pengiriman tagihan pajak kendaraan melalui *email* dan SMS. Selain itu, perlu adanya layanan *delivery* dalam pengesahan SKKP akan menjadikan masyarakat beralih pada layanan *online* karena masyarakat tidak perlu melakukan pengesahan di SAMSAT.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat serta unit Pusat Layanan Operasional Pendapatan Daerah (PLOPD) yang telah memberikan data tertulis maupun melalui wawancara. Terimakasih kepada pembimbing sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

REFERENSI

- Alshehri, M. A., & Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. *International Conference E-Activity*

- and Leading Technologies 2010*, 79–86.
<http://www98.griffith.edu.au/dspace/handle/10072/40620%5Cnpapers2://publication/uuid/09E5E6A6-EC7D-4E17-84FB-677189A5AB74>
- Asgarkhani, M. (2005). Digital Government and its Effectiveness in Public Management Reform: A local Government perspective. *Public Management Review*, 7(3), 465–487.
<https://doi.org/10.1080/14719030500181227>
- Bapenda. (2018). *Cek Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi SAMBARA*.
<https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajak-kendaraan-melalui-aplikasi-sambara/>
- Bapenda. (2020). *Sambara - Samsat Mobile Jawa Barat*.
<https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-mobile-jawa-barat-sambara/>
- Chen, J. (Cecilia), Grimshaw, S., & Myles, G. D. (2017). Testing and Implementing Digital Tax Administration. In S. Gupta, M. Keen, A. Shah, & V. Geneviève (Eds.), *Digital Revolutions in Public Finance* (p. 363). International Monetary Fund, Publication Services.
- Cohen, S., & Eimicke, W. (2003). The future of e-government: A project of potential trends and issues. *Proceedings of the 36th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, HICSS 2003*.
<https://doi.org/10.1109/HICSS.2003.1174327>
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan* (S. Z. Qudsy (ed.); 1st ed.). Pustaka Pelajar.
- Gil-garcia, J. R., Dawes, S. S., Pardo, T. A., Dawes, S. S., & Digital, T. A. P. (2018). Digital Government and Public Management Research: Finding the Crossroads. *Public Management Review*, 20(5), 633–646.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>
- Gil-garcia, J. R., & Flores-zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101518.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101518>
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>
- Peraturan Gubernur Nomor 68 Tahun 2012 tentang Perubahan Pergub Nomor 113 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Badan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, (2012).
https://bapenda.jabarprov.go.id/JDIH/Peraturan_Gubernur/PERATURAN_GUBERNUR_JAWA_BARAT_NOMOR_68_TAHUN_2012.pdf
- Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 13 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungutan Pajak Kenda, 37 (2020).
- Hertiarani, W. (2016). Implementasi Kebijakan E-SAMSAT di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 13(3), 22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.31113/jia.v13i3.102>
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Andi.

- Ndou, V. D. (2004). E - Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1–24. <https://doi.org/10.1002/j.1681-4835.2004.tb00117.x>
- Ndung'u, N. (2017). Digitalization in Kenya : Revolutionizing Tax Design and Revenue Administration. *Excerpt: Digital Revolutions in Public Finance*. <https://doi.org/10.5089/9781484323823.073>
- OECD, & IDB. (2016). *Broadband Policies for Latin America and the Caribbean A Digital Economy Toolkit*. <http://www.thaigov.go.th/index.php/h/news-ministry/2012-08-15-09-45-26/item/94363-94363.html>
- Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang strategi pengembangan e-Government dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, 25 (2003).
- Peraturan Presiden (Perpres) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), (2018). <https://jdih.bssn.go.id/arsip-hukum/peraturan-presiden-republik-indonesia-nomor-95-tahun-2018-tentang-sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik>
- Ramdani, A. (2020). Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja*, 3(01), 37–43. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i01.141>
- Robertson, S. P., & Vatrapu, R. K. (2010). Digital Government. *Annual Review of Information Science and Technology*, 44(1), 317–364. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/aris.2010.1440440115>
- Sari, K. D. A., & Winarno, W. A. (2012). Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Government Di Indonesia. *Jeam*, XI(1), 1–19.
- United Nations. (2020). *Digital Government*. <https://publicadministration.un.org/en/ict4d>
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717–733. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002>
- Waseda University. (2020). *The 15th WASEDA International Digital Government Rankings Report*.
- Yoon, J. (2016). Korean Digital Government Infrastructure Building and Implementation: Capacity Dimensions. *Bringing Government into the 21st Century: The Korean Digital Governance Experience*, 61–87. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0881-4_ch1
- Zhu, Y. Q., & Kindarto, A. (2016). A garbage can model of government IT project failures in developing countries: The effects of leadership, decision structure and team competence. *Government Information Quarterly*, 33(4), 629–637. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.002>