

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan usaha peneliti untuk mencari perbandingan guna menemukan inspirasi baru untuk penelitian berikutnya. Dalam melakukan penelitian, diperlukan adanya penelitian terdahulu sebagai sebuah referensi bagi peneliti sehingga dapat memperkuat dan memperluas teori yang akan digunakan. Dengan merujuk pada penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan panduan dari penelitian terdahulu untuk merencanakan dan menganalisis penelitian mereka. Hal ini membantu dalam mengevaluasi kebenaran langkah-langkah yang diambil oleh penulis dalam penelitian yang akan dilakukan. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai penelitian yang sudah dilakukan dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian dibuat ringkasannya, baik dari penelitian yang sudah dipublish dan penelitian yang belum dipublish. Berikut beberapa penelitian yang terdahulu yang masih terkait dengan penelitian ini :

Tabel 2.1.1

Penelitian Terdahulu yang relevan sebagai rujukan

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	<p>Nida Handayani, Izzatusholekha, Handyka Fajar Kuncoro</p> <p>Jenis Karya Ilmiah : Jurnal KAIS Kajian Ilmu Sosial</p> <p>Tahun Terbit : 2022</p>	<p>Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pelaksanaan Smart Governance Provinsi Riau (Bapenda)”</p>	<p>Persamaan dalam jurnal ini dengan yang akan peneliti teliti yaitu membahas tentang kualitas dari Aplikasi SAMBARA dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.</p> <p>Metode yang digunakan sama sama menggunakan metode kualitatif</p>	<p>Penelitian terdahulu menggunakan teori Roger (2003) tentang inovasi pelayanan publik, sedangkan penelitian sekarang menggunakan Teori Papadomichela dan Mentzas (2012:98-109) tentang E-GovQual.</p> <p>- Lokasi penelitian terdahulu adalah di badan pemerintah daerah provinsi Riau (Bapenda), sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor.</p>

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, Sopyan Resmana Adiarsa Jenis Karya Ilmiah : Jurnal Ilmu pemerintahan Tahun : 2022	Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor	Persamaan dalam jurnal ini dengan yang akan peneliti teliti yaitu membahas tentang kualitas dari Aplikasi SAMBARA dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Metode Penelitian yang digunakan metode kualitatif	Penelitian sebelumnya menggunakan teori teori efektifitas dari Sutrisno dan indikator kualitas pelayanan publik menurut De Vreye. sedangkan penelitian sekarang menggunakan Teori Papadomichela dan Mentzas (2012:98-109) tentang E-GovQual. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Samsat Kota Bogor, sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor.

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Ridwal Jurnal Karya Ilmiah : Jurnal Reformasi Administrasi Tahun Terbit : 2022	Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi	Persamaan dalam jurnal ini dengan yang akan peneliti teliti yaitu membahas tentang Aplikasi SAMBARA dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Metode yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif	Dalam penelitian terdahulu peneliti menggunakan teori Muasaroh (2010) sedangkan, penelitian sekarang menggunakan Papadomichela dan Mentzas (2012:98-109) tentang E-GovQual. Lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Kota Bekasi sedangkan, penelitian sekarang dilakukan di Kantor Samsat Cibinong

Penelitian pertama, Nida Handayani, Izzatusholekha, Handyka Fajar Kuncoro (2022). Universitas Muhammdiyah Jakarta yang berjudul “Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Metode yang digunakan dalam implementasi smart governance di Provinsi Riau (Bappenda) adalah kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian terdapat indikator-indikator, indikator-indikator tersebut diperoleh dari tanggapan para pengguna aplikasi SAMBARA. Menurut masyarakat, aplikasi ini hanya memudahkan masyarakat untuk membayar pajak

jalan. Namun tanpa validasi STNK, masyarakat masih perlu melakukan validasi STNK di Kantor Samsat, sehingga aplikasi ini masih belum efektif.

Penelitian kedua, Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, Sopyan Resmana Adiarsa (2022). “Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor.” metode yang digunakan metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa aplikasi Sambara ini masih belum cukup efektif itu terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu aplikasi Sambara dan bagaimana penggunaannya serta kurang mendapatkan sosialisasi dari pegawai Samsat terkait program aplikasi Sambara, sehingga masyarakat pun lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat dalam melakukan pembayaran pajak.

Penelitian ketiga, Ridwal (2022). Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Indonesia (STIAM) yang berjudul “Efektivitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi”. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ini belum berjalan efektif, namun terdapat kendala pada efektivitas pelayanan digital aplikasi Sambara ini Aplikasi Samsat terkadang mengalami gangguan dan tidak bisa diakses. Wajib pajak kendaraan bermotor mengalami hambatan berupa rasa malas karena harus datang ke Samsat baik untuk pembayaran pajak online maupun manual. Untuk mengatasi hambatan ini, Samsat melakukan sosialisasi dan mengajak masyarakat untuk mengubah pola pikir agar lebih terbuka terhadap penggunaan teknologi.

Sosialisasi dilakukan secara virtual melalui media sosial pada masa pandemi COVID-19. Selain itu, Samsat meningkatkan sistem agar aplikasi tidak down. Wajib pajak juga berupaya memberikan pemahaman bahwa meskipun pembayaran pajak dilakukan online, mereka tetap dapat melakukan pengesahan dengan layanan khusus tanpa harus antri. Pelayanan pada Aplikasi Sambara juga ditingkatkan agar menjadi full online.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas adalah keadaan perubahan terus menerus dan berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Definisi kualitas dapat berkisar dari yang paling kontroversial hingga yang paling strategis.¹ Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh para individu, kelompok, ataupun sebuah organisasi dalam berbagai aspek yang ada, termasuk kualitas sumber daya manusianya, metode pekerjaan, prosesnya, serta hasil yang akan dihasilkan, termasuk barang ataupun jasanya. Kualitas berarti dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau orang yang akan dilayani.² Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan ini memiliki tiga buah pengertian, yaitu (1) tentang bagaimana cara melayani; (2) upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan mendapatkan imbalan berupa uang; (3) kemudahan yang diberikan dalam konteks transaksi jual beli barang atau jasa.³ Sebuah pelayanan (*service*) dapat diartikan

¹ Fandy Tjiptono. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta. Hlm. 51.

² Triguno, 1997, Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja, Jakarta : Golden Teravon Press. Hal.76.

³ <http://kamusbahasaindonesia.org/pelayanan> diakses 20 Juni 2023

melakukan sesuatu bagi manusia lain atau arti lain dari pelayanan ialah segala sesuatu yang dijalankan oleh suatu individu atau kelompok kepada orang lain (pihak tertentu).⁴ Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau suatu kegiatan yang dapat dialihkan dari satu pihak ke pihak lain, yang dalam praktiknya tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.⁵ Pelayanan yaitu sebuah proses untuk pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas pihak lain secara langsung.⁶

Pelayanan Publik merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan aturan pokok yang telah ditetapkan. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25/2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan undang-undang tentang Barang, Jasa, dan Pelayanan Administrasi yang telah disediakan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu, keberadaan undang-undang ini memberikan dorongan positif dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik ialah pemberian layanan dalam keperluan orang lain ataupun warga negara yang mempunyai kepentingan kepada institusi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang sudah ditentukan oleh negara.⁷ Hanya pemerintah yang memiliki kewajiban untuk menyediakan barang publik murni, baik yang termasuk dalam kategori barang pribadi (private goods) maupun barang publik murni, terutama barang publik yang

⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012, hlm 3.

⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2002, hlm 83.

⁶ Harbani Pasolong. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta, 2013, hlm 128.

⁷ Iwan Satibi, *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*, (Bandung, Universitas Pasundan Press, 2012), hlm.30.

biasanya diatur oleh kebijakan atau peraturan. Pelayanan publik ini dapat diartikan sebagai pelayanan umum. "Pelayanan publik" mengacu kepada suatu proses bantuan kepada orang lain dengan menggunakan beragam cara yang memerlukan kepekaan ataupun keterampilan komunikasi dalam mencapai kepuasan serta keberhasilan setiap layanan yang menghasilkan suatu produk, baik itu berupa barang ataupun jasa.⁸ Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk sebagian orang dengan kelompok atau badan yang merupakan kegiatan yang bermanfaat yang menimbulkan kepuasan, sekalipun hasilnya tidak dikaitkan.⁹ Pelayanan publik adalah suatu bentuk tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus keperluan masyarakat.¹⁰

Pelayanan publik merupakan jenis layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, serta oleh Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Layanan ini dapat berupa barang publik dan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan warga negara serta mematuhi peraturan perundang-undangan.¹¹ Berdasarkan pendapat tersebut bahwa pelayanan publik yang dibagikan oleh instansi pemerintah untuk membagikan sebuah pelayanan baik dari jasa ataupun barang agar dapat memenuhi kebutuhan publik. Pelayanan publik ialah pemberian jasa baik itu dari pemerintah, pihak swasta atas

⁸ Depdagri-LAN, Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability, and Quality Management). Jakarta, 2007, hal. 30-33

⁹ *Ibid*

¹⁰ Batinggi. 1998. Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta: STIA LAN, hal. 12.

¹¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005, hlm 5.

nama pemerintah dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kepentingan warga negara.¹²

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan pada masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹³ Pelayanan publik merupakan penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau masyarakat yang memiliki hubungan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur utama yang telah ditetapkan¹⁴. Kualitas pelayanan publik ini dapat dilihat dari hasil keterkaitan antara suatu sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai penyedia pelayanan, strategi, dan pelanggan atau masyarakat penerima pelayanan.¹⁵ Secara etimologis, istilah “jasa” ini berasal dari kata “jasa” yang artinya yaitu membantu menyiapkan ataupun mengurus apa saja yang dibutuhkan seseorang atau individu. Oleh karena itu, layanan dapat dipahami sebagai berikut: tentang atau cara melayani, *servise* atau jasa, hubungan dengan kegiatan jual beli barang atau jasa.¹⁶ Pelayanan yang diberikan oleh pelayanan pemerintah (*government service*) dapat dikatakan sebagai “pelayanan yang diperoleh dari instansi pemerintahan dengan menggunakan petugasnya atau pegawainya sendiri.”¹⁷ Dengan kata lain, pemberian

¹² Panji Santosa, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Jakarta: Refika Aditama, 2008), hlm. 57.

¹³ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010), hlm. 22.

¹⁴ Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan

¹⁵ Alvin Havianto. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Strategi Dan Pelayanan Publik.*, hlm 6.

¹⁶ Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Balai Pustaka. Hal 571

¹⁷ E.S Savas, *Privatization: The Key to Better Government*, (New Jersey: Chatam House Publisher, 1987), hlm. 62.

pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh pihak pemerintah melalui pegawainya. Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang didapat oleh warga negara yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.¹⁸ Kualitas layanan mencerminkan sebuah hubungan yang dinamis antara masyarakat pengguna dan pihak penyedia layanan. Pelayanan publik ini terkait dengan respon cepat, kecepatan penyampaian layanan, serta ketersediaan infrastruktur yang diberikan oleh penyedia layanan¹⁹

Dalam konsep pelayanan ini, terdapat dua jenis subjek pelayanan, yakni pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Pada pemberi layanan merujuk kepada pihak yang mampu menyediakan jasa tertentu kepada konsumen, baik itu berupa layanan maupun penyediaan serta penyerahan barang ataupun jasa. Sementara itu, untuk penerima layanan ini merujuk kepada pelanggan ataupun konsumen yang menerima layanan dari pihak penyedia layanan.²⁰ Mengartikan kualitas layanan sebagai peningkatan detil dimana tingkat keunggulan harus dicapai, kontrol teknis secara berkelanjutan dilakukan untuk mencapai tingkat keunggulan tersebut demi memenuhi kebutuhan pengguna layanan.²¹ Penyedia layanan berupaya meningkatkan kepuasan pengunjung dengan menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan menghindari pengalaman yang kurang menyenangkan. Jika jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka jasa tersebut akan

¹⁸ Lestari, T. A. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil Dan Melahirkan Pada Puskesmas Poned Kota Semarang, hlm. 1–23

¹⁹ Khilmiah, A. N., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi. *Jurnal Respon Publik*, 14(2), 35–39.

²⁰ Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia, Jakarta hal.11

²¹ Lovelock, Christopher., 1994. *Product Plus : How Product Service Competitive Advantg*, Mc Graw Hill, New York.

dianggap memiliki kualitas yang optimal. Jadi, kualitas pelayanan yang baik tergantung pada kemampuan pihak penyedia pelayanan untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan dan hasilnya tercermin dalam persepsi pelanggan. Namun, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dianggap rendah. Definisi kualitas bisa berbeda-beda, dari yang bertentangan hingga yang paling strategis.

2.2.2 Konsep E-Government

E-government adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah tingkat daerah atau pusat dalam rangka mendukung operasional pemerintahan, melibatkan partisipasi masyarakat, serta menyediakan layanan publik. Interaksi melalui e-government mencakup berbagai hal, seperti pengajuan permintaan, pembayaran, dan layanan komunikasi lainnya.²² Dalam pemanfaatan e-government ini dapat berperan sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan sebuah hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan tujuan memperkuat sesuatu sistem demokrasi karena dapat meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pemerintah.²³ E-Government merujuk pada sebuah pemanfaatan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan untuk mengubah cara berinteraksi atau komunikasi dengan warga negaranya, bisnis, serta entitas pemerintah lainnya. Dengan teknologi ini, berbagai layanan dapat diberikan mudah, termasuk layanan publik yang lebih unggul bagi warga negara, meningkatkan interaksi dengan dunia

²² Shailendra C Jain Palvia and Sushi S Sharma, 2005, *e-government and e-governance : Definition and Domain*.

²³ Donald f. norrs 2007 *current issues and trends in e-government research*, Universitas Of Marlyland Baltimore Country, USA

bisnis dan industri, memberdayakan masyarakat melalui akses informasi, serta meningkatkan efisiensi pemerintahan. Dampak positif yang dihasilkan dari e-government mencakup pengurangan korupsi dilingkungan pemerintahan, peningkatan transparansi, kenyamanan yang lebih baik, peningkatan pendapatan pemerintahan, dan/atau pengurangan biaya²⁴

E-Government juga merupakan sebuah strategi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi terkini guna dapat memberikan akses yang mudah bagi warganya terhadap informasi ataupun layanan dari pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan kesempatan partisipasi yang lebih besar dalam proses dan institusi demokrasi.²⁵ e-Government dapat mengalami perubahan tidak hanya dalam cara penyelenggaraan pelayanan publiknya saja, tetapi juga dapat memengaruhi hubungan mendasar antara masyarakat dan pemerintah. Dengan adanya e-Government, masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pemerintahan untuk mengurus keperluan mereka, karena segala hal dapat diakses melalui layanan daring atau online – ini dapat mengurangi biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengurus berbagai kebutuhan administrasi.²⁶ E-Government merupakan suatu kegiatan yang dilakukan pemerintah dengan

²⁴ Gronlund, Ake. 2007. "Electronic Government". pada: Anttiroiko, Ari-Veiko and Matti Malkia (eds.), *Encyclopedia of Digital Government*, Volume I, Hershey: Idea Group Reference.

²⁵ Bambang Irawan. Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, Vol. 2 No.1. April 2013 hal. 176.

²⁶ March holzer 2004. *Frontiers of Public Administration Proceedings of the Second Sino-U.S. International Conference: Publik Administration in the Changing World*. Beijing, China

menggunakannya Teknologi Informasi (TI) dalam memberikan sebuah layanan kepada masyarakat.²⁷

Istilah e-government atau pemerintahan elektronik merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah guna meningkatkan efisiensi dan transparansi. Melalui e-government, diharapkan pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan, efisiensi internal organisasi pemerintahan meningkat, dan akses masyarakat terhadap informasi di lingkungan pemerintahan menjadi lebih mudah.²⁸ E-Government merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan, menyediakan fasilitas layanan publik, memperbaiki akses informasi bagi masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas pemerintah terhadap warga negara²⁹. Menurut Inpres No. 3 Tahun 2003 Republik Indonesia, e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan *efficiency, transparency, accountability, and effectiveness* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Indrajit e-government dibagi menjadi 4 jenis :

c. Government to *Citizens*

E-Government tipe G-to-C merupakan suatu pendekatan pemerintah yang menghubungkan dengan warga melalui berbagai macam kanal akses. Hal ini

²⁷ Richard Heeks (2006) *Implementing and managing E-Government Sage Publication Limited, London:2006.*

²⁸ Kase. 2010. Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan. Tesis, Universitas Gadjah Mada.

²⁹ Indrajit, Richardus Eko. 2004. Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). ANDI. Yogyakarta. Hal 4-5.

bertujuan untuk memudahkan warga dalam mengakses pelayanan pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari.

d. Government to Business

Tipe G-to-B menggambarkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif agar perekonomian dapat beroperasi secara optimal. Oleh karena itu, perusahaan swasta memerlukan data dan informasi yang disediakan oleh pemerintah, dan mereka juga harus berinteraksi dengan berbagai institusi kenegaraan karena terkait dengan hak dan kewajiban sebagai perusahaan yang berorientasi pada profit.

e. Government to Governments

Tipe G-to-G ini merupakan suatu kebutuhan untuk memungkinkan interaksi antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya secara rutin. Hal ini melampaui aspek kenegaraan atau diplomasi semata, tetapi juga bertujuan untuk memfasilitasi kerja sama antara negara-negara dan entitas pemerintah lainnya, seperti masyarakat, industri, perusahaan, dan lainnya, dalam berbagai aspek administrasi bisnis, proses politik, serta hubungan sosial dan budaya.

f. Government to Employess

Tipe G-to-E diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Layanan publik berdasarkan administrasi elektronik Negara menawarkan warganya berbagai layanan dalam kerangka administrasi elektronik. Salah satu cara untuk mengkategorikan jenis-

jenis layanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua perspektif utama, yaitu:

- a) Aspek Kompleksitas, berkaitan seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi E-Government
- b) Aspek Manfaat, berkaitan hal-hal yang berhubungan langsung dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat.³⁰

Penggunaan teknologi membantu masyarakat untuk mendapatkan sebuah pelayanan publik yang baik. Karena prosesnya yang lama, membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menerima layanan, karena karyawan masuk ke kantor masih harus menggunakan jalur manual, yang dapat dipercepat dengan adanya jaringan internet yang dapat diakses masyarakat melalui website/ aplikasi dapat mengakses layanan tersebut.. Birokrasi pemerintah mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi penting dalam proses kinerjanya, sehingga nantinya interaksi antara pihak layanan dengan masyarakat akan semakin dekat, dan mudah.³¹ Tujuan dari pengembangan e-government adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengolahan data, informasi, sistem manajemen, dan proses bisnis secara elektronik. Hal ini bertujuan agar layanan publik menjadi lebih mudah diakses oleh masyarakat dan lebih *cost-efficient*

³⁰ Indrajit, Richardus Eko, 2002, *Ibid.*.

³¹ Dwiyanto, 2011. Mengembalikan kepercayaan publik melalui reformasi birokrasi. PT.Gramedia Pustaka, Jakarta, hlm. 181.

Dalam perkembangan model pengukuran kualitas layanan (e-serv quality), ada fokus khusus pada domain pemerintah (e-gov) yang disebut sebagai e-GovQual.. Pada model ini dapat memaksimalkan kemampuan pada lembaga pemerintah dalam menggali suatu kebutuhan dan mendorong publik untuk menggunakannya secara optimal.³²

Menurut Papadomichelaki dan Mentzas tentang kualitas layanan elektronik (e-GovQual) memiliki 6 Indikator yaitu :

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*)

Pada indikator ini diperoleh dari kemudahan pada penggunaan aplikasi pada kualitas pelayanan digital yang mengacu pada tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut. Dalam bentuk pelayanan berbasis digital diperlukannya kemudahan penggunaan saat digunakan seperti pilihan menu yang disajikan pada aplikasi secara langsung mengarah pada keperluan pelayanan.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Pada indikator ini yang mengacu pada kepercayaan terhadap pengguna aplikasi dalam kemampuan layanan untuk melindungi informasi data pribadi yang diberikan oleh pengguna akan kejahatan atau resiko bahaya yang dapat terjadi dalam proses *e-service*.

3. Keandalan (*Reliability*)

³² Papadomichelaki, X., & Mentzas, G (2001). *E-GovQual : a multiple-item scale for assessing e-government service quality*. *Government Information. Quarterly*, Vol. 29, hal. 98-109.

Pada indikator ini merupakan wujud dari sebuah pelayanan publik yang baik yaitu terciptanya layanan publik yang cepat, tepat dan diandalkan. Maka dari itu, sebuah pelayanan berbasis digital diharapkan dapat memperbaiki layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, Pada indikator ini terdapat 2 aspek yaitu aspek kebenaran dan kecepatan waktu pelayanan, Dalam aspek kebenaran terdapat aksesibilitas dan ketersediaan. Maksud dari aksesibilitas yaitu pelayanan ini dapat dilakukan kapanpun dan dimana pun sesuai dengan kebutuhan, sedangkan ketersediaan yaitu bergantung pada jaringan internet saat digunakan. Aspek yang kedua yaitu kecepatan waktu pelayanan maksud dari aspek ini yaitu bagaimana dalam waktu proses pelayanan dapat berjalan secara cepat dan efektif.

4. Fungsi Interaksi Lingkungan (*Functionality of interaction environment*)

Dimensi fungsi interaksi dengan lingkungan ini adalah bentuk sebuah komunikasi ataupun interaksi antara pengguna dengan pihak administrasi publik seperti adanya kontak pihak layanan, sehingga nantinya mempermudah pengumpulan informasi yang diperlukan oleh masyarakat..

5. Isi dan Tampilan (*Content and appearance*)

Pada indikator ini dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan elektronik bertanggung jawab atas isi (*content*) dan penyajian (*appearance*) informasi. Untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan Dari segi kelengkapan informasi didalamnya dapat terpenuhi seperti adanya alur dan langkah-langkah pengisian pada setiap jenis

pelayanan Selanjutnya dari segi penampilan (penyajian) dilihat dari penggunaan warna, grafis atau animasi didalamnya.

6. Dukungan Warga (*Citizen Support*)

Pada indikator terakhir dukungan warga ini mengacu pada kemampuan layanan dalam membantu pengguna memecahkan masalah mereka dan juga termasuk membantu pengguna untuk menemukan sebuah informasi. Indikator ini mencakup kemampuan pegawai untuk merespons masyarakat, sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Contohnya adalah kemampuan pegawai dalam menanggapi masalah pengguna dengan tanggap, serta memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan.

2.2.3 Konsep Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pajak adalah sumbangan sosial yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan perbendaharaan, ditentukan dengan undang-undang, tidak mendapatkan apa yang harus dibayar oleh salah satu pihak atas pencapaian pihak lain (pencapaian berlawanan), dan biasanya digunakan membayar pengeluaran umum.³³

Menurut Mardiasmo ada beberapa jenis pajak :

a) Berdasarkan golongannya :

1. Pajak langsung ialah pajak yang harus dibayar oleh wajib pajak sendiri dan tidak dapat ditanggung oleh pihak lain.

³³ Mardiasmo, Perpajakan Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016, hlm 1.

2. Pajak tidak langsung ialah pajak yang dapat ditanggung oleh pihak lain..

b) Berdasarkan sifatnya :

1. Pajak subjektif yaitu pajak yang diberlakukan berdasarkan kondisi dari wajib pajak itu sendiri.

2. Pajak objektif ialah pajak yang diberlakukan tanpa memperhatikan kondisi dari wajib pajak itu sendiri.

c) Berdasarkan lembaga pemungutnya :

1. Pajak pusat yaitu pajak yang diambil oleh pemerintah untuk membiayai rumah tangga negara.

2. Pajak daerah ialah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah untuk membiayai keuangan daerah.³⁴

Pajak daerah adalah jenis pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah menurut peraturan daerah itu sendiri, dipungut menurut peraturan nasional, tetapi tarif pajaknya ditetapkan oleh pemerintah daerah (PEMDA), dan dipungut dan ditetapkan. oleh pemerintah daerah. Tentunya memiliki Pendapatan Asli Daerah (PAD) terbesar merupakan cita-cita setiap daerah. Salah satu sumber pendapatan terbesar adalah pajak kendaraan bermotor (PKB).

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak ini bersifat objektif, yang berarti besarnya pajak

³⁴ Mardiasmo, *Ibid.*

tergantung pada objek yang akan dikenakan oleh pajak, yaitu kendaraan bermotor yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan dari wajib pajak itu sendiri.³⁵

Padahal, pemungutan dilakukan oleh kantor bersama Samsat. Kantor bersama Samsat meliputi 3 (tiga) lembaga dari pemerintahan antara lain yaitu: Badan Pemerintahan Daerah (BPD), Polri dan PT. Jasa Raharja. Termasuk dalam uraian :
Kendaraan bermotor adalah kendaraan beroda dan gandengan yang menempuh segala jenis jalan di darat dan kendaraan bermotor yang menempuh di atas air. Yang tidak termasuk dari penjelasan kendaraan bermotor yaitu :

- a. Kereta
- b. Kendaraan yang dipakai untuk kebutuhan keamanan negara
- c. Kendaraan yang dikuasai oleh kedutaan, lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintahan, dan
- d. Objek pajak lain yang termasuk kedalam ketentuan Peraturan Daerah (Perda).

2.2.4 Konsep Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA)

Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat atau disebut dengan SAMBARA ini dibuat oleh BAPENDA Jawa Barat yang bekerja sama dengan Kepolisian Daerah Jawa Barat dalam menyediakan sebuah layanan publik yang berbasis elektronik atau digital yaitu berupa e-system, SAMBARA merupakan inovasi berbasis digital yang diperkenalkan pada tanggal 18 April 2028. Tujuan dari inovasi ini adalah untuk memudahkan pengecekan pajak kendaraan bermotor di wilayah Jawa Barat.

³⁵ M. Djafar. Pembaharuan Hukum Pajak Edisi Revisi. Jakarta: PT. 002Raja Grafindo, 2011, hlm 51.

Aplikasi ini memiliki kemampuan untuk menampilkan informasi secara online mengenai pajak kendaraan bermotor, baik yang beroda dua maupun beroda empat di wilayah Jawa Barat.

Samsat Mobile Jawa Barat ini menawarkan banyak keuntungan dan kemudahan untuk pembayaran wajib pajak karena aplikasi ini telah bermitra dengan berbagai bank seperti Bank BJB, Bank BCA, Bank Mandiri dan lain-lain. Selain itu, aplikasi ini bermitra dengan Marketplace seperti Tokopedia dan juga memiliki toko modern seperti Indomaret. Aplikasi menjanjikan untuk menghindari perantara di lingkungan Samsat, menghilangkan korupsi dalam penerimaan pajak, menentukan bagaimana pajak yang harus dibayar dihitung dan tentunya memberikan kenyamanan kepada wajib pajak.

Aplikasi SAMBARA memiliki beberapa menu antara lain informasi pemilik kendaraan, jumlah pajak kendaraan yang harus dibayar, Mobile Samsat dan alamat kantor Samsat terdekat, mekanisme e-Samsat dan pedoman penggunaan aplikasi, fitur perlindungan hak guna mencegah penjualan atau pemindahtanganan kendaraan yang tidak sah. Hukum, serta fungsi saran dan pengaduan bagi mereka yang menemui masalah.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir yaitu sebuah model konseptual memanfaatkan bagaimana teori penelitian dapat berhubungan dengan faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.³⁶

³⁶ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada Aplikasi SAMBARA Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor. Peneliti menggunakan Teori E-GovQual yang dikemukakan oleh Papadomichela dan Mentzas sebagai dasar dalam penelitian ini.

Terdapat 6 dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, yaitu sebagai berikut:

- a. Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)
- b. Kepercayaan (*Trust*)
- c. Keandalan (*Reability*)
- d. Fungsi Interaksi Lingkungan (*Functionality Of Interaction enviroment*)
- e. Isi dan Tampilan (*Content and Appearance*)
- f. Dukungan Warga (*Citizen Support*)



Kerangka Berfikir

IDENTIFIKASI MASALAH

1. Sering terjadinya error pada Aplikasi SAMBARA.
2. Adanya keluhan dari para pengguna tentang pengesahan Bukti Bayar yang harus datang ke Kantor Samsat.
3. Masih banyak masyarakat yang belum mau menggunakan Aplikasi SAMBARA.

- Peraturan Presiden (PERPRES) No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Perda Kabupaten Bogor No 02 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah
- Perbup Bogor No 63 Tahun 2020 Tentang Penyelnggaran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Teori E-GovQual menurut Papadomichelaki dan Mentzas (2012). Terdapat 6 dimensi dalam kualitas pekayanan elektronik, yaitu sebagai berikut:

- Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)
- Kepercayaan (*Trust*)
- Keandalan (*Reability*)
- Fungsi Interaksi Lingkungan (*Functionality Of Interaction enviroment*)
- Isi dan Tampilan (*Content and Appearance*)
- Dukungan Warga (*Citizen Support*)

Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi SAMBARA Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Cibinong