

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK SAMBARA (SAMSAT MOBILE JAWA BARAT) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT

Oleh

Husni Farhani Mubarak<sup>1)</sup> lin Endah Setyawati<sup>2)</sup> Fadlan Abdillah Salam<sup>3)</sup>  
Widi Andiyani<sup>4)</sup>

<sup>1) 2) 3) 4)</sup>, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Al-Ghifari, Kota Bandung  
E-mail : <sup>1)</sup> hfm.unfari@gmail.com <sup>2)</sup> iin.endah19@gmail.com, <sup>3)</sup> fadlanabdie@gmail.com  
<sup>4)</sup> widiandinyani5@gmail.com

**ABSTRAK.** Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang diinisiasikan oleh Badan Pendapatan Daerah untuk membantu masyarakat dalam pembayaran pajak secara *online*. Namun masih ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan teknologi dalam penggunaan pelayanan publik SAMBARA dan pelayanan SAMBARA yang belum seutuhnya menggunakan sistem *online* karena adanya keharusan ke kantor Samsat pada proses akhir pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi pelayanan publik berbasis elektronik SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik penelitian wawancara dan studi dokumentasi. Dengan mengacu pada teori inovasi yang dikemukakan oleh Rippetoe, P. A., & Rogers, R. W. (dalam Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022 Hal. 42-43) karakteristik inovasi diantaranya keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan di ujicoba, kemampuan diamati. Hasil penelitian menunjukkan inovasi berdasarkan karakteristik inovasi adalah sebagai berikut: keuntungan relatif, menunjukkan inovasi SAMBARA sangat membantu masyarakat dalam membantu pembayaran pajak. Selain fitur yang membantu masyarakat. Adapun dampak positif pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yakni terjadinya peningkatan sumber penerimaan pajak setelah menggunakan aplikasi SAMBARA. Kesesuaian, yaitu telah sesuai berdasarkan fungsinya. Kerumitan, yaitu pelayanan yang belum bisa dilakukan secara sepenuhnya melalui *online*. Kemampuan diujicobakan, aplikasi SAMBARA telah di lakukan ujicoba sehingga aplikasi dapat diunduh oleh masyarakat. Kemampuan diamati, yaitu aplikasi SAMBARA cukup mudah digunakan.

**Kata Kunci:** Inovasi pelayanan publik, Berbasis elektronik, Aplikasi SAMBARA

**ABSTRACT.** *West Java Mobile Samsat (SAMBARA) is one of the public service innovations initiated by the Regional Revenue Agency to help the public pay taxes online. However, there are still problems related to technology in the use of SAMBARA public services and SAMBARA services that do not fully use the online system because of the need to go to the Samsat office at the end of the service process. The aim of this research is to determine SAMBARA electronic-based public service innovations in the Regional Revenue Agency of West Java Province. The research method uses qualitative research methods with interview research techniques and documentation studies. By referring to the innovation theory put forward by Rippetoe, P. A., & Rogers, R. W. (in Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022 pp. 42-43) the characteristics of innovation include relative advantage, suitability, complexity, ability to be tested, ability to be observed. The research results show that innovation based on innovation characteristics is as follows: relative advantage, showing that SAMBARA innovation really helps the community in helping pay taxes. Apart from features that help the*

*community. The positive impact on the West Java Province Regional Revenue Agency is an increase in sources of tax revenue after using the SAMBARA application. Suitability, that is, it is appropriate based on its function. Complexity, namely services that cannot be done completely online. Testing capabilities, the SAMBARA application has been tested so that the application can be downloaded by the public. Observability, namely the SAMBARA application is quite easy to use.*

*Keywords: Public service innovation, electronic based, SAMBARA application*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan pada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang mencakup fisik maupun non fisik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam melaksanakan keputusan peraturan perundang-undangan.

Pada dasarnya pelayanan publik sangat berkaitan erat dengan aspek kehidupan sosial yang luas dalam kehidupan bernegara. Selain pemerintah mempunyai kekuasaan dalam mengatur bernegara, pemerintah juga memiliki tugas sebagai penyedia berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat seperti pada bidang pendidikan, kesehatan, informasi teknologi dan lainnya. Sebagaimana fungsi pemerintah yang telah disebutkan pada undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menuntut pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tersedianya berupa penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan

dasar dan hak sipil setiap warga atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan adminitrasif. (Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 2017). Pemerintah pada dasarnya adalah pelayanan masyarakat yang mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dengan menciptakan kondisi nyaman dalam pemberian pelayanan. Namun penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih terdistraksi dengan sistem pemerintahan yang cenderung masih berbelit-belit, kurang efektif dan efisien serta belum cukup dinilai baik dari segi kualitas sumber daya manusia.

Pemerintah daerah memiliki andil dalam menata proses pembangunan daerahnya sesuai dengan kriteria yang ada. Persyaratan dalam pembentukan pembentukan daerah otonom menurut pasal 4 ayat 1 Nomor 23 Tahun 2014 adalah daerah provinsi selain berstatus sebagai daerah juga merupakan wilayah administratif yang menjadi wilayah kerja bagi gubernur dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di wilayah daerah provinsi (Widasari, H, 2021). Seiring dengan perkembangan zaman dan

pesatnya kemajuan teknologi saat ini tentunya telah memanjakan masyarakat dengan kemudahan-kemudahan dalam menjalankan berbagai aktivitas dan berbagai bidang yang sudah memanfaatkan sistem informasi berbasis internet saat ini. Mulai dari kalangan pembisnis hingga akademis memanfaatkan internet ini sebagai alat bantu dalam mempermudah pekerjaan serta dapat membentuk hal-hal baru untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan zaman ini membutuhkan yang namanya inovasi.

Inovasi merupakan proses atau akibat pengembangan dan pemanfaatan suatu produk dari sumber daya yang sebelumnya sudah ada, dengan *feedbacknya* memiliki nilai lebih yang bermanfaat dibandingkan sebelumnya serta untuk meningkatkan efisiensi. Pada era sekarang adalah momentum yang paling tepat untuk menciptakan pembaharuan atau sebuah inovasi dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia, dimana laju perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin berkembang serta kompetisi global yang semakin ketat dan terbuka. (Marliani, Lina, 2018).

BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat) merupakan instansi pemerintahan yang sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 174 Tahun 2021 mengenai tugas pokok, fungsi, rincian

tugas unit dan tata kerja Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat, fungsi dari Kepala Badan mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasi, membina, mengendalikan, memfasilitasi dan menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan aspek pendapatan daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi, menyelenggarakan tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan sesuai bidang tugasnya berdasar ketentuan peraturan perundang-undangan. Badan Pendapatan Daerah, dalam menyelenggarakan tugas pokok mempunyai fungsi sebagai pertama, penyelenggara perumusan kebijakan teknis fungsi penunjang urusan pemerintah pada bidang keuangan aspek pendapatan daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi. Kedua, Penyelenggara koordinasi, pembinaan, pengendalian dan memimpin melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan pada bidang keuangan aspek pendapat daerah yang menjadi kewenangan daerah provinsi. Ketiga, Penyelenggara evaluasi dan pelaporan badan. Keempat, Penyelenggara fungsi lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. ([https://Badan Pendapatan Daerah.co.id](https://Badan_Pendapatan_Daerah.co.id))

Jawa Barat memiliki beberapa inovasi dalam penyelenggaraan pembangunan di Jabar, salah satunya yaitu pelayanan melalui aplikasi SAMBARA (Samsat *Mobile* Jabar).

Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) adalah sebuah inovasi yang diluncurkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan tim pembina samsat Jawa Barat khususnya badan pendapatan Provinsi Jawa Barat, kepolisian, dan jasa raharja dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat Jawa Barat. Samsat *Mobile* Jawa barat (SAMBARA) merupakan aplikasi *Smartphone* berbasis android yang memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Aplikasi tersebut memuat informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jawa Barat secara *online*.

Aplikasi SAMBARA dapat diunduh melalui *play store*, didalam aplikasi tersebut, tersedia berbagai macam menu seperti informasi kendaraan bermotor, nominal biaya pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan hingga informasi jadwal layanan samsat keliling dan alamat kantor samsat. Adapun pembayaran melalui berbagai akses seperti ATM, Tokopedia, *Alfamart* dan lain sebagainya. SAMBARA diharapkan dapat membantu masyarakat untuk secara cepat dan mudah dalam melakukan kewajiban dalam membayar pajak kendaraan tahunan karena layanan pembayaran pajak tahunan dapat diakses kapan saja dan dimana saja (<https://bapenda.jabarprov.go.id>).

Pajak kendaraan bermotor dapat menjadi salah satu sumber penerimaan

daerah provinsi. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Yoga, Abimanyu Satria, 2019). Selain itu pajak adalah salah satu sumber penerimaan negara yang potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang tepat karena selain jumlahnya relatif stabil serta sebagai cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan (Nuryamin, 2016).

Adanya SAMBARA diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah yang memiliki fungsi yaitu pertama menyelenggarakan perumusan kebijakan teknis bidang keuangan aspek pendapatan daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi, dan kedua menyelenggarakan pengelolaan keuangan aspek pengelolaan pendapatan daerah yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.

Kemudian berdasarkan hasil observasi awal yang telah peneliti lakukan, menemui permasalahan terhadap inovasi pelayanan publik penerapan aplikasi SAMBARA antara lain sebagai berikut:

- 1) Terkait masalah keuntungan dari aplikasi SAMBARA keuntungan lain dari aplikasi SAMBARA yaitu untuk memudahkan pembayaran pajak

kendaraan bermotor hal ini dirasakan oleh "AN" sebagai pengguna yang mengatakan bahwa aplikasi SAMBARA membantu dirinya dalam pengecekan pajak yang hendak di bayar serta memudahkan pembayaran pajak dapat di bayar kapanpun dan dimana saja. Namun berbeda dengan pernyataan dari akun @Gungz Ramadhan yang terkendala membayar pajak ketika berada sedang diluar wilayah Jawa Barat, dikarenakan aplikasi SAMBARA seketika terjadi error server jika berada diluar wilayah Jawa Barat.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAMBARA belum dijalankan secara optimal dan belum berfungsi sepenuhnya sehingga masih adanya keterkaitan pelayanan pembayaran pajak melalui aplikasi SAMBARA dan pelayanan pajak sebelumnya yakni secara langsung.

- 2) Terkait masalah kesesuaian dari aplikasi SAMBARA masih perlu penyesuaian dan perbaikan lagi dalam hal pembayaran pajak. Keluhan ini datang dari "RA" yang menyatakan bahwa dirinya setelah melakukan transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi SAMBARA tetap harus mendatangi kantor pajak untuk menunjukkan struk transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi SAMBARA serta untuk mendapatkan cap basah dari kantor pajak sebagai

bentuk bukti bahwa pelanggan telah membayar pajak. Adapun pernyataan dari akun bernama @WeQ Adhiyasa yang mengeluhkan adanya ketidakselarasan besaran jumlah pajak yang 2x lipat lebih besar karena tidak adanya pembaharuan nama kepemilikan kendaraan pada aplikasi SAMBARA. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang lama sepenuhnya belum di tinggalkan serta masih perlunya kesesuaian dan pembaharuan data antara aplikasi dengan kantor pajak.

- 3) Terkait masalah kerumitan dari aplikasi SAMBARA ini datang dari salah satu akun @Theresia Silaen menyatakan bahwa sistem masih sering mengalami gangguan dan error pada saat akan mendaftarkan pembayaran pajak pada aplikasi SAMBARA. Hal ini tentunya dapat mengganggu pada proses pembayaran dan tidak efisien terhadap waktu.
- 4) Terkait masalah kemungkinan dicoba dari aplikasi SAMBARA, aplikasi SAMBARA telah melakukan uji coba dan dirilis pada tahun 2018. Saat ini yang telah mendownload aplikasi SAMBARA sebanyak 5.000.000+ downloader. Namun masih ada pengguna yang mengalami kesulitan dalam menginput data seperti pada akun @Mada Fatahillah yang kesulitan untuk memasukkan data yang berakhir

dengan sistem error pada aplikasi SAMBARA.

- 5) Terkait masalah kemampuan di amati, aplikasi SAMBARA memberikan ini kemudahan pada masyarakat dalam penggunaannya yaitu dengan disediakan fitur-fitur diantaranya info jumlah pajak, pengecekan jadwal SAMLING&SAMDONG, mekanisme e-samsat, serta metode pembayaran pajak yang dapat dibayar melalui berbagai *platform* (*indomaret*, bank, Tokopedia, kaspro). Hal ini tentunya membuat masyarakat akan lebih mudah untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi SAMBARA. Namun pada kenyataannya masih adanya keluhan dari pengguna aplikasi SAMBARA seperti akun yang bernama @Pajar Zaelani yang merasakan kebingungan dalam cara pembayaran pajak. Beberapa metode pembayaran telah dia coba tetapi berakhir dengan sistem *error* atau sedang gangguan yang membuat pembayaran pajak mengalami kegagalan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat".

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan tentang Administrasi

Sejarah mencatat awal kemunculan ilmu administrasi berasal dari bangsa Romawi yang dibudayakan oleh bangsa Eropa Barat (*kontinental*). Administrasi kemudian diterapkan di Indonesia adalah hasil dari adopsi bangsa Belanda. Administrasi memiliki beberapa istilah di berbagai negara misalnya, menurut bahasa Italia menggunakan kata "*amministrazione*", Bahasa Prancis "*administration*", bahasa Belanda "*administratie*" dan bahasa Inggris "*administration* atau *management*". Berdasarkan etimologis, administrasi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *administrare* yang artinya melayani, membantu, sedangkan dalam bahasa Inggris menggunakan istilah *administration* yang berasal dari kata Ad (*intensive*) dan *ministrare* (*to serve*) yang berarti melayani, dapat diartikan bahwa administrasi adalah seseorang yang melayani dengan baik (Chrisyanti, 2011:2 dalam Kacaribu, Alemina Henuk, 2020:4).

Secara arti luas administrasi diartikan sebagai proses kerjasama beberapa individu dengan cara efisien untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan sekelompok orang bersama-sama secara teratur dan terarah berdasar pembagian tugas yang sesuai dan disepakati bersama (Silalahi, 2010:8 dalam Marliani, Lina 2018). Sedangkan pengertian administrasi dalam arti sempit adalah sebuah kegiatan tulis-menulis atau

ketatausahaan/kesekretarian. Pekerjaan ini mencakup kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan dan sebagainya. Pada dasarnya administrasi terdiri dari beberapa dimensi karakteristik. Berikut dimensi karakteristik administrasi menurut Pasalong (2014:30) dalam Marliani, Lina (2018) :

- a) Efisien, tujuan dari administrasi adalah untuk mencapai hasil secara berdaya guna. Tjokroamidjojo mendefinisikan efisien adalah perbandingan antara input dan output atau perbandingan antara pengeluaran dan keuntungan. Dengan kata lain adalah perbandingan antara yang telah dihasilkan dengan apa yang harus diselesaikan.
- b) Efektifitas, tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai. James L. Gibson mengatakan bahwa efektifitas adalah capaian sasaran dari upaya bersama.
- c) Rasional, tujuan yang telah dicapai dengan maksud dapat bermanfaat dan berguna. Herbert A. Simon mengatakan bahwa rasional dapat dikatakan objektif jika tujuan hendak dicapai untuk kepentingan sebuah organisasi.

## **B. Tinjauan tentang Administrasi Negara**

Administrasi negara yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari lembaga-

lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan. Administrasi negara pula merupakan bagian dari ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu prosesnya. Ada dua macam syarat yang harus dipahami dalam mempelajari pengetahuan administrasi negara yakni. Pertama, perlu mengetahui mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik. Administrasi negara adalah ilmu yang mempelajari apa yang dikehendaki oleh rakyat melalui pemerintahan dan acara memperolehnya (Dimock dan Dimock (1992:20) dalam Muhammad (2019)). Sedangkan Felix A.Nigro dalam Juharni (2015) mendeskripsikan uraian singkat tentang administrasi negara, dan menyatakan bahwa administrasi negara adalah:

1. Kebijakan suatu kelompok didalam lingkungan pemerintahan.
2. Meliputi cabang pemerintahan eksekutif, legislative, dan yudikatif serta hubungan mereka.
3. Memiliki peran penting dalam membuat formulasi kebijakan publik (*public polcy*) serta merupakan bagian dari proses politik.
4. Beberapa hal dinilai berbeda dengan administrasi privat.
5. Berhubungan erat dengan kelompok privat dan individual dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha (1997:34-45) dalam Suardita, I Ketut (2016) adalah sebagai berikut :

- a) Pelayanan yang diberikan administrasi negara bersifat urgen. Hal ini menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika diserahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya belum tentu dan tidak akan jalan.
- b) Pelayanan administrasi negara bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c) Pelayanan administrasi negara dan administratornya *relative* berdasarkan undang-undang dan peraturan sehingga memberikan warna legalitas.
- d) Pelayanan administrasi negara tidak ditentukan harga pasar akan tetapi oleh rasa pengabdian kepada masyarakat umum.
- e) Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

Administrasi negara memiliki fungsi dalam kegiatannya sebagaimana yang dikemukakan Henry Fayol yang dikutip oleh Anggara (2012:144) yang memisahkan fungsi administrasi kedalam lima aspek penting, yaitu :

- 1) Merencanakan
- 2) Mengorganisasi
- 3) Memimpin
- 4) Melaksanakan pengoordinasian

- 5) Melaksanakan pengawasan

### C. Tinjauan tentang Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi atau *innovation* adalah sebagai upaya pembaharuan biasa yang dipadankan dengan kata *improvement, reform, dan modernization*. *Improvement* menyangkut *way of work*, sedangkan reform yaitu pembaharuan menyangkut *institution*. Adapun *modernization* adalah pembaharuan menyangkut *institution* dan *way of work*. *Innovation* merupakan pembaharuan menyangkut *way of thinking, way of work* dan *institution* ( Yan Sik choi, 2007). Oleh karena itu *innovation* lebih luas daripada *improvement* karena bukan hanya tentang cara bekerja tetapi juga mengenai cara berfikir sehingga *innovation* juga lebih luas daripada reform karena ruang lingkup pembaharuan tersebut tidak hanya *institution* akan tetapi mencakup *way of thinking* dan *way of work*. (Galanakis, (2006) dalam Imanuddin (2020)). Inovasi pelayanan publik di Indonesia sebagai pendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik terdapat kesamaan yaitu dalam inovasi pelayanan publik itu tidak hanya mengimplementasikan gagasan baru akan tetapi bagaimana penerapannya untuk mendapatkan hasil (*outcome*) yang lebih baik. Inovasi pelayanan publik dalam (PerMenPan No.30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik).

Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik tidak harus selalu penemuan baru

akan tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada. Oleh karena itu dalam penelitian mengenai pelayanan publik didapatkan tiga aspek proses penting dalam inovasi pelayanan publik mulai gagasan sampai dengan pemanfaatannya dan keberlanjutannya yaitu aspek penciptaan, pengembangan dan pelebagaan inovasi pelayanan publik (Dr. Muhammad Imanuddin, 2020 dalam buku Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia hal : 13-16).

Adapun karakteristik inovasi menurut Rippetoe & Rogers (dalam Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022 Hal. 42-43) mengatakan bahwa cepat lambatnya penerimaan inovasi adalah sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif. Keunggulan relatif yaitu inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Dengan melihat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur dari nilai ekonominya, atau faktor status sosial, kepuasan, atau karena komponen yang sangat penting. Inovasi memiliki nilai kebaruan yang melekat sebagai tanda yang membedakan dengan yang lain. Semakin menguntungkan bagi penerima maka akan makin cepat tersebarnya inovasi.
2. *Compatibility* atau kompatibilitas. Kompatibel adalah tingkat kesesuaian inovasi yang dapat di tinjau dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan penerima. inovasi yang tidak memiliki sifat kesesuaian nilai atau norma yang diyakini penerima maka akan sulit beradaptasi dan tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai norma di masyarakat.
3. *Complexity* atau kerumitan. Kompleksitas ialah tingkat kesukaran penerima dalam memahami dan menggunakan sebuah inovasi. Dengan sifatnya yang baru, maka bisa jadi inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya namun begitu, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
4. *Triability* atau kemampuan diujicobakan. ialah kemampuan di mana suatu inovasi telah melewati fase uji publik dapat dicoba atau tidak dapat dicoba oleh penerima. Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai

keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.

5. *Observability* atau kemampuan untuk diamati. Artinya inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi akan semakin cepat diterima oleh masyarakat apabila hasilnya mudah diamati, dan sebaliknya inovasi yang sulit diamati hasilnya akan lama diterima oleh masyarakat.

#### **D. Tinjauan tentang Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA)**

Samsat *Mobile* Jawa Barat atau SAMBARA merupakan sebuah bentuk komitmen Pemerintahan Provinsi Jawa Barat yang bekerjasama dengan Tim Pembina Samsat Jawa Barat. Khususnya Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat, Kepolisian, dan Jasa Raharja dalam meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat provinsi Jawa Barat. Melalui inovasi ini, masyarakat akan lebih cepat dan mudah dalam melakukan kewajiban membayar pajak kendaraan tahunan.

Samsat *Mobile* Jawa Barat (SAMBARA) yang telah hadir di aplikasi Sapawarga merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan berupa aplikasi *smartphone* berbasis android dan ios. Aplikasi tersebut memuat informasi mengenai kendaraan

bermotor baik dua roda maupun empat roda secara *online* (BAPENDA, 2020).

Adapun fungsi SAMBARA lebih lanjut sebagai berikut:

1. Mengecek pajak kendaraan bermotor dan melakukan pembayaran pajak. Masyarakat Jawa Barat dapat dengan mudah melakukan pengecekan pajak kendaraan bermotor dengan mengunduh aplikasi SAMBARA terlebih dahulu melalui *play store* selanjutnya membuka aplikasi dan pilih menu info PKB dan masukan plat nomor kendaraan lalu akan muncul informasi kendaraan dan pajak yang harus dibayarkan. pada pojok kanan atas terdapat ikon kemudian tekan tanda pojok bawah, dan anda dapat memilih metode pembayaran melalui ATM, Tokopedia, Alfamart dan lain sebagainya.
2. Mengetahui jadwal pelayanan SAMLING (Samsat Keliling) dan SAMDONG (samsat gendong) di seluruh daerah Jawa Barat.
3. Mengetahui lokasi pelayanan samsat.

Dengan adanya inovasi SAMBARA diharapkan masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak tahun di mana dan kapan saja serta dapat menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan jumlah

pajak yang dibayarkan, dan tentunya memberikan rasa nyaman bagi masyarakat para wajib pajak.

## METODE

### 1. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat deskriptif secara rinci dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna yang didapatkan. Penelitian ini bertujuan untuk membuat gambaran deskriptif secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta yang ditemukan pada saat dilapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk itu pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan deskriptif.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

### 3. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dari wawancara, pengamatan yang telah dituliskan, dokumen sampai dengan penarikan kesimpulan. Adapun tahapan dalam melakukan analisis data menurut Miles dan Huberman terdiri dari beberapa tahapan diantaranya adalah :

- 1) Pengumpulan informasi yang diperoleh melalui wawancara pada *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian.
- 2) Reduksi data (*data reduction*) yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal penting, kemudian mencari tema atau polanya.
- 3) Penyajian data (*data display*) adalah penyajian data dalam bentuk penyajian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
- 4) *Conclusion drawing/Verification* yaitu kesimpulan awal yang dinyatakan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

### 4. Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling. Teknik *purposive* sampling adalah teknik mengambil narasumber dengan tujuan tertentu sesuai dengan tema penelitian karena subyek (orang) tersebut dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian. Berikut informan yang akan diwawancarai berdasarkan keperluan data yang dibutuhkan :

- a) 2 Masyarakat wajib pajak.
- b) Petugas Badan Pendapatan Daerah

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik SAMBARA di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dapat dibahas sebagai berikut :

### 1. Keuntungan Relatif

Berdasarkan total pendapatan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebelum dan sesudah adanya aplikasi SAMBARA bahwa terjadi peningkatan yang signifikan pada pendapatan pajak kendaraan bermotor. Hal ini di buktikan dengan angka pendapatan pada tahun 2014-2017 sebelum adanya aplikasi sambara didapatkan total 36.635 KBM dengan total PKB 25.247.191.000, dibandingkan dengan angka pendapatan pada tahun 2018-2021 setelah adanya aplikasi SAMBARA didapatkan total 4.211.506 KBM dengan total PKB 3.289.252.130.400.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa keuntungan yang terdapat pada aplikasi SAMBARA terletak tidak hanya kemudahan membantu dalam pembayaran pajak tetapi adapula keuntungan pada peningkatan penerimaan pajak. Aplikasi ini bermanfaat bagi masyarakat karena dengan adanya inovasi SAMBARA tidak menghabiskan waktu untuk pergi ke kantor samsat untuk melakukan pembayaran pajak. Dengan lengkapnya fitur pembayaran pajak membuat masyarakat dengan mudah melakukan transaksi pembayaran pajak cukup

melalui *handphone*, hal ini tentunya sangat membantu dalam menghemat waktu begitupun dengan pengecekan pajak yang membuat masyarakat mengetahui dan dapat berjaga-jaga pada saat hendak kan membayar pajak. Namun masih saja ada kekurangan dalam fitur pengecekan info pajak yakni perbedaan jumlah pembayaran pajak yang tertera antara aplikasi dengan jumlah bayar pajak secara langsung di kantor samsat. Dengan begitu masyarakat berharap aplikasi SAMBARA ini dapat ditambahkan lebih banyak fitur lainnya selain pembayaran pajak tahunan.

### 2. Kompatibilitas

Saat ini pembayaran pajak kendaraan tahunan melalui SAMBARA dapat dilakukan di gerai modern, *fintech* dan *Paymnet Point Online Banking* (PPOB) serta BUMDes yang telah bekerjasama dengan Badan Pendapatan Daerah. Hal ini menunjukkan Badan Pendapatan Daerah Jabar telah bekerjasama dengan bank BJB untuk menyiapkan akses pembayaran melalui *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dan *Virtual Account* pada aplikasi SAMBARA guna mendukung dalam metode pembayaran non tunai dan menyelaraskan dengan sistem pembayaran secara *online*.

Dengan begitu terkait kesesuaian pada inovasi SAMBARA sejauh ini dinilai cukup baik pada fungsinya akan tetai

tetap diperlukan pengembangan lebih lanjut guna menciptakan pelayanan yang optimal.

### 3. Kerumitan

Dalam penggunaan e-samsat ada 9 persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi wajib pajak diantaranya:

- 1) Wajib pajak dengan data kepemilikan kendaraan yang sesuai dengan data yang ada dalam server samsat Badan Pendapatan Daerah Jabar.
- 2) Kendaraan tidak dalam status blokis Ranmor/blokir data kepemilikan.
- 3) Wajib pajak memiliki telepon dan nomor seluler yang aktif.
- 4) Wajib pajak memiliki nomor rekening tabungan dan kartu ATM di bank BJB atau Bank BNI atau Bank BCA atau Bank BRI dengan identitas yang sama dengan data kendaraan dimaksud.
- 5) Kendaraan yang bisa melakukan daftar ulang adalah yang wajib pajak
- 6) Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahun
- 7) Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK 5 tahunan
- 8) Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo

- 9) Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/Yayasan/badan sosial)

Terdapat 9 point dimana hal menjadi sebuah tantangan bagi masyarakat agar dapat menggunakan layanan e-samsat dengan lancar.

Artinya, aplikasi SAMBARA ini belum bisa melakukan pelayanan secara tuntas dalam pembayaran pajak kendaraan atau dengan kata lain ada proses lain yang harus dilakukan diluar pelayanan aplikasi SAMBARA. Dimana meskipun SAMBARA adalah sistem pelayanan *online* namun belum bisa sepenuhnya dilakukan secara *online* dikarenakan masyarakat masih harus tetap ke kantor samsat untuk proses akhir. Diharapkan Badan Pendapatan Daerah dapat meluncurkan inovasi-inovasi lainnya untuk mempermudah pelayanan publik yang optimal.

### 4. Kemampuan diujicobakan

Pada tahun 2017 mulai melakukan inovasi penggunaan layanan digital dengan aplikasi SAMBARA yang secara terus menerus diperbaharui *tools*-nya hingga pada 2019.

Selanjutnya aplikasi SAMBARA telah diuji coba dan dirilis pada tahun 2018. Saat ini yang telah mendownload aplikasi SAMBARA sebanyak 5.000.000+ *downloader*. Hal ini diharapkan menjadi acuan Badan

Pendapatan Daerah untuk terus *mengupgrade* aplikasi SAMBARA untuk penggunaan yang optimal sehingga masyarakat antusias untuk membayar pajak melalui aplikasi SAMBARA.

#### 5. Kemampuan untuk diamati

Aplikasi SAMBARA sejalan dengan teori Rippetoe & Rogers (dalam Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022. hal. 42-43) yang memberikan kemudahan diamati karena pengguna merasa penggunaan aplikasi SAMBARA cukup mudah dan seperti yang dipaparkan kepala Badan Pendapatan Daerah yang mempunyai komitmen untuk mendorong digitalisasi layanan samsat untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa faktor yang menjadi penghambat terhadap inovasi pelayanan berbasis elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa, sebagai berikut:

##### a. Permasalahan teknologi

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi merupakan kenyataan yang semakin berkembang dalam situasi pelayanan publik saat ini. Dengan hadirnya konsep *cyber city* juga mendorong kota di setiap daerah untuk mengadopsi konsep tersebut. Oleh karena itu diharapkan adanya *maintenance* dari sistem yang ada khususnya SAMBARA

agar proses penggunaan aplikasi mudah diakses dan mampu meningkatkan pelayanan penerimaan pajak melalui SAMBARA. Hal ini karena masih didapatkan keluhan bahwa aplikasi SAMBARA belum bisa berjalan dengan lancar dikarenakan gangguan yang bersifat teknologi.

##### b. Permasalahan pelayanan secara *offline*

SAMBARA merupakan inovasi pelayanan pembayaran pajak secara *online*. Namun pada kenyataannya aplikasi ini tidak sepenuhnya secara *online* dalam proses pembayaran pajak dari awal hingga akhir. Hal ini dikarenakan ketika masyarakat telah melakukan pembayaran pajak pada aplikasi SAMBARA proses selanjutnya adalah untuk mendapatkan pengesahan SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran) masyarakat tetap diharuskan untuk pergi ke kantor samsat.

Adapun upaya dalam mengatasi hambatan diatas sebagai berikut :

##### a. *Maintenance* sistem

Perawatan sistem adalah pelayanan yang diberikan setelah implementasi dilakukan. Makna teknis pemeliharaan mencakup pemeriksaan fungsional, servis, perbaikan atau penggantian perangkat dan sebagainya. Sistem *maintenance* ini diperlukan agar sistem selalu bekerja sesuai dengan fungsinya. Dalam hal ini, diharapkan aplikasi SAMBARA mendapat perawatan sistem berkala agar membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan.

- b. Pengadaan pelayanan *delivery* dalam pengesahan SKKP (Surat Keputusan Kewajiban Pembayaran)

Dengan adanya inovasi Aplikasi SAMBARA tentu membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak secara *online*. Guna meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya inovasi layanan lainnya seperti dibentuknya sistem *delivery* dalam pengesahan SKKP dengan begitu masalah masyarakat akan teratasi dan masyarakat tidak harus melakukan pengesahan di kantor samsat serta inovasi SAMBARA dapat sepenuhnya memberikan pelayanan *online* seutuhnya. Hal ini akan membuat semakin yakin untuk beralih menggunakan layanan pajak melalui inovasi SAMBARA.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dapat disimpulkan sebagai berikut:

Inovasi Pelayanan Publik berbasis elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) yang telah diukur menggunakan teori Rippetoe & Rogers (dalam Prabowo, Suwanda & Syafri, 2022. hal. 42-43) dinilai cukup baik hal ini dapat dilihat dengan adanya inovasi SAMBARA sangat membantu masyarakat dalam

pembayaran pajak sehingga pembayaran dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Adapun dampak positif pada Badan Pendapatan Daerah yakni terjadinya peningkatan sumber penerimaan pajak setelah adanya inovasi SAMBARA. Hanya saja, masih ada keluhan dari masyarakat mengenai sistem pelayanan pembayaran pajak yang belum sepenuhnya dilakukan secara *online* dikarenakan masyarakat masih harus tetap ke kantor samsat untuk proses akhir. Untuk itu, diharapkan Badan Pendapatan Daerah dapat meluncurkan inovasi-inovasi lainnya untuk mempermudah pelayanan publik yang optimal.

Faktor yang menghambat inovasi pelayanan publik berbasis elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) berdasarkan hasil wawancara adalah sistem yang masih sering *error* saat penggunaan pelayanan dan masih harus melanjutkan pelayanan secara langsung ke kantor Samsat.

Upaya menanggulangi faktor penghambat inovasi pelayanan publik berbasis elektronik SAMBARA (Samsat *Mobile* Jawa Barat) diantaranya: diharapkan aplikasi SAMBARA mendapatkan perawatan sistem berkala untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan serta adanya terobosan baru seperti penyediaan *delivery* bagi pengesahan SKKP sehingga memudahkan masyarakat dan bentuk pelayanan publik yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (digides) di Desa Madello Kecamatan Basulu Kabupaten Baru. *Skripsi*.
- Albrow, M. (1989). *Birokrasi diterjemahkan oleh Rusli Karim*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi, Jawa Barat: CV. Jejak.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arum, R. (2022). *Blog Gramedia Digital*. Retrieved from Gramedia Digital: [https://www.gramedia.com/literasi/administrasi-negara/#Apa\\_Fungsi\\_Administrasi\\_Negara](https://www.gramedia.com/literasi/administrasi-negara/#Apa_Fungsi_Administrasi_Negara)
- Ayu, D. (2018). Analisis Profitabilitas dan Likuiditas pada Perusahaan Pengakuisisi sebelum dan sesudah Akuisisi.
- Biklen, B. &. (n.d.). *Qualitative Research For Education*. Boston: MA : Allyn and Bacon.
- Darmawan, D. (2018). *Inovasi Sektor Publik dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar*.
- Gie, T. L. (1992). *Pengertian Kedudukan dan Perincian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Liberty.
- Handayani, N., Izzatusholekha, & Kuncoro, H. F. (2022). Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) dalam Pelaksanaan Smart Governance. *KIAS (Kajian Ilmu Sosial)*, 53-55.
- Haryani, P. (2022). Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Tanjak oleh Diskominfo. *Skripsi*.
- Imanuddin, M. (2020). Pusbangker Bandung. *Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Juhari. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Makassar: CV. Sah Media.
- Kacaribu, A. H. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Marliani, L. (2018). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal FISIP*.
- Miles, M., & Huberman, A. (1984). *Analisis Data Kualitatif diterjemahkan oleh Tjejep Rohendi Rohidi*. 1992. Jakarta: Univeristas Indonesia.
- Mufiz, A. (1986). *Materi Pokok Pengantar Administrasi Negara*. Jakarta: Karunika, Universitas Terbuka.
- Muhammad. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Lhokseummawe: Unimal Press.
- Negara, T. P. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Inovasi Pelayanan Publik.
- Nuryamin. (2016). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Makassar. *Skripsi*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suardita, I. K. (2016). Ilmu Administrasi Negara. *Jurnal*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastrri. (2012). Efektifitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat . *Skripsi*.
- Supranto, J. (2000). *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syafri, W. (2012). *Studi Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Waluyo. (2008). *Perpajakan Indonesia, Salemba Empat*. Jakarta.
- Widasari, H. (2021). E-Service Quality dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung. *Skripsi*.
- Yan, S. C. (2007). *Korea's Path to Government Innovation: Challenges, Experiment, U... '1dS ucesses, Honorary Professor Graduate School of Public Administrastion and Local Autonomy, Hanyang University*.