

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memahami arti penting penyediaan layanan publik, layanan yang berkualitas serta perbaikan mutu pelayanan yang merupakan salah satu upaya untuk memacu potensi sosial ekonomi masyarakat, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang hal ini pemberian pelayanan publik ini menjadi sebuah potensi untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik yang berkualitas terhadap seluruh element masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hal yang wajib di laksanakan oleh pemerintah baik itu daerah maupun pemerintah pusat. Untuk itu, berbicara masalah kebijakan pelayanan publik perlu adanya suatu perubahan atau inovasi lebih untuk meningkatkan standarisasi mutu pelayanan yang mampu menjangkau setiap element masyarakat yang ada.

Sejak keluarnya peraturan tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 memaparkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan setiap warga negara agar segala kepentingan dan kebutuhan dapat terwujud dengan sesuai peraturan yang berlaku.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63 tahun 2003 tentang pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan definisi di atas bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada hakikatnya menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik tentu harus menjadi perhatian karena perkembangan masyarakat semakin meningkat baik dari aspek mobilitas, kebutuhan yang semakin kompleks serta harapan yang semakin tinggi. Sehingga mengakibatkan pemerintah daerah maupun pemerintah pusat harus merancang berbagai strategi yang mampu menjawab semua tantangan yang ada di masyarakat.

Pelayanan publik dapat di artikan sebagai pemberian pelayanan (layanan) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Karenanya birokrasi publik bertanggung jawab serta berkewajiban untuk memberikan layanan yang baik, profesional serta berkualitas.

Masyarakat saat ini, telah mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebaga warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. untuk mengajukan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah.

Masyarakat semakin kritis melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Pada situasi dan kondisi demikian birokrasi atau organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, pelayanan yang berkualitas, profesional, proporsional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.

Pelayanan publik sendiri dalam pelaksanaannya sudah mengalami perkembangan. Dimana, teknologi informasi dan komunikasi di masa globalisasi yang semakin berkembang sangat pesat ini, tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat sudah bisa dikatakan dapat bisa untuk mengikuti perkembangan zaman, dimana dalam hal kehidupan sehari-hari seolah-olah tidak ada batasan untuk mengakses media informasi dan telekomunikasi ini, dengan timbulnya berbagai aplikasi berbasis IT atau elektronik ini mampu memudahkan masyarakat untuk mengakses hal tersebut merupakan salah satu wujud dari

penerapan *e-government* untuk membantu penyelenggaraan pemerintahan yang baik melalui aplikasi atau media elektronik yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah salah satunya kebijakan pelayanan berbasis elektronik ini.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Instruksi presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *e-government*.

Perkembangan *e-government* sendiri sudah banyak dilihat dan dirasakan manfaatnya sehingga dalam pelaksanaannya *e-government* ini mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang bisa di jangkau oleh masyarakat.

Kebijakan pelayanan publik ini, bukan hanya di perlukan bagaimana efektifitas kebijakan pelayanan, kepuasan terhadap suatu kebijakan yang di keluarkan, namun kualitas dari suatu kebijakan pelayanan publik yang di keluarkan oleh suatu lembaga yang ada di negara ini sangat perlu dan sangat penting bagi masyarakat sehingga bukan hanya berbicara lagi berbicara tentang sebuah kepuasan atau kebutuhan masyarakat namun terkait profesionalisme dan kinerja dari aparat yang melaksanakan atau memberikan kebijakan pelayanan publik ini mampu terbebas dari yang namanya korupsi, kolusi, serta nepotisme serta hal-hal lainnya yang dapat mengakibatkan suatu hal yang bisa merugikan warga masyarakat.

Kualitas layanan publik suatu lembaga negara ataupun daerah tidak hanya berbicara mengenai kepuasan dan kebutuhan masyarakat, namun terkait juga

dengan profesionalisme dan kinerja aparat yang bebas dari kolusi, korupsi, nepotisme dan maladministrasi.

Kualitas pelayanan publik menjadi nilai jual yang sangat mumpuni untuk dirasakan oleh masyarakat sehingga masyarakat mampu untuk meraskan kualitas dari pelayanan tersebut, dan juga masyarakat mampu untuk mengevaluasi terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Saat ini, kualitas pelayanan sudah bisa masyarakat secara menyeluruh, salah satu yang paling di rasakan adalah terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana pada saat ini pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah bisa di laksanakan atau di akses melalui aplikasi berbasis elektronik.

Pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik sendiri merupakan sebuah inovasi pada pelayanan umum, lebih tepatnya pelayanan yang memberikan jasa terhadap setiap masyarakat. Pajak sendiri menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pasal 1 ayat 1, memaparkan bahwa “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa pajak merupakan sumber penghasilan negara untuk melaksanakan roda kehidupan pemerintah ataupun pembangunan. Pajak kendaraan merupakan salah satu sumber pendapatan dari sektor pajak yang dapat memberikan kontribusi sangat besar seiring dengan bertambahnya pengguna kendaraan bermotor di Indonesia.

Pajak kendaraan bermotor saat ini telah beralih inovasi pelayanannya menjadi pelayanan berbasis aplikasi atau elektronik yaitu pelayanan melalui aplikasi SAMBARA untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor tahunan.

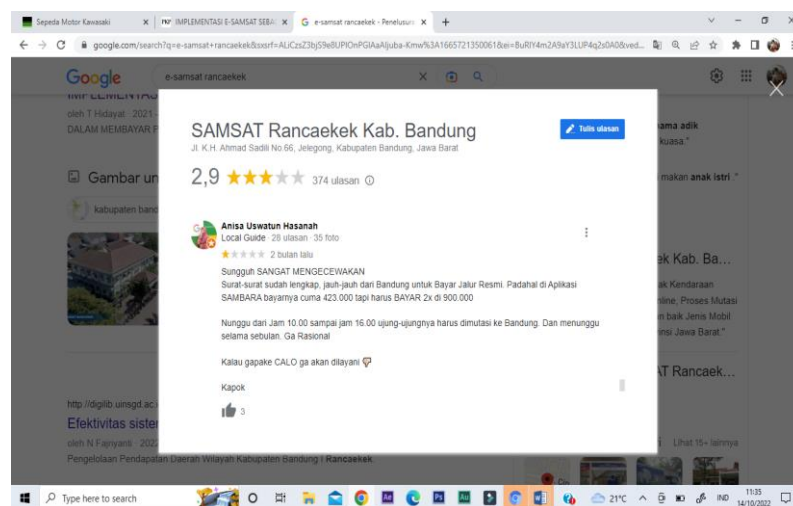
Inovasi pelayanan melalui aplikasi SAMBARA ini merupakan sebuah komitmen pemerintah provinsi Jawa Barat bekerja sama dengan tim pembina samsat Jawa Barat yang melibatkan Bapenda Jawa Barat, Kepolisian, Dan Jasa Raharja. Melalui inovasi ini masyarakat secara cepat dan mudah melakukan kewajiban dalam membayar pajak tahunan.

Namun pada pelaksanaannya inovasi pelayanan melalui aplikasi SAMBARA ini masih banyak kendala - kendala yang terjadi dan kerap dimanfaatkan oleh oknum – oknum aparaturnya untuk meraup keuntungan dalam proses pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Untuk itu permasalahan yang peneliti ambil adalah masih banyak warga masyarakat yang belum mengetahui terkait SAMBARA ini sehingga, pada prosesnya SAMBARA ini tidak berjalan secara efektif, akses jaringan untuk kode membayar masih terbatas, ada kendala dalam pencocokan NIK (Nomor ID) di bank dan validitas kepemilikan kendaraan, dan kantor ini tidak menyediakan jaringan multi-Bank, dan kurangnya sosialisasi membuat masyarakat tidak optimal memanfaatkan aplikasi SAMBARA serta kurangnya kesadaran pengguna wajib pajak kendaraan bermotor yang dimana pemilik kendaraan bermotor lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan jasa calo dan beranggapan bahwa menggunakan pembayaran

melalui aplikasi SAMBARA ini ribet serta membingungkan serta tetap harus mendatangi kantor SAMSAT untuk menunjukkan surat atau bukti bahwa telah membayar pajak secara online. Berikut ini adalah gambar sebuah keluhan yang di ucapkan oleh masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara di Kabupaten Bandung.

Gambar 1.1
Keluhan Masyarakat Terhadap SAMBARA Kabupaten Bandung



(sumber : <https://bapenda.jabarprov.go.id/cabang-pelayanan-pendapatan-daerahkabupaten-bandung-i-rancaekek/>, 2023)

Aparatur Samsat sebagai penggerak atau petunjuk untuk melakukan pemberitahuan terhadap masarakat yang tidak mengetahui ataupun bingung dalam melakukan pembayaran wajib pajak khususnya pada wajib pajak secara online. Dengan ini harusnya aparatur memberi tahu bagaimana cara ataupun langkah selanjutnya agar pembayar pajak tidak kebingungan dengan menggunakan pajak secara online ini. sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pembayar pajak melalui pajak online ini.

Dalam mengatasi berbagai permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Barat merupakan bidang pendapatan daerah Provinsi Jawa Barat berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah. Sehingga dapat berlaku pada setiap kabupaten atau kota di Jawa Barat. Pendapatan Daerah ini merupakan suatu pelayanan publik terkait pajak yang melibatkan 3 instansi yaitu, (1). Satuan kerja pengelolaan keuangan Daerah yang melaksanakan Pendapatan Daerah dalam pemungutan pajak Provinsi yang diwakili oleh Dinas Pendapatan (Dispenda). (2). Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas yang diwakili oleh Dit Lantas Polda. (3). PT. Jasa Raharja sebagai penerima dan pengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan.

Keterlibatan dari ketiga instansi ini adalah dapat memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib kendaraan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan secara informatif.

Adapun tugas koordinator berdasarkan Intruksi Bersama Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 6/IMK.014/1999 mengenai pelaksanaan SAMSAT dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, TCKB dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), BBN-KB serta SWDKLLJ adalah (1). Mengkoordinir kegiatan di luar teknis administrasi. (2). Melakukan peraturan tat kerja dan tata ruang gedung Kantor Bersama SAMSAT.

Dengan melakukan pelaksanaan pelayanan tersebut diperlakukan koordinasi oleh semua instansi yang terlibat agar dapat memperoleh suatu hasil yang efektif di dalam suatu pelayanan baik POLRI, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja. Agar diperoleh kerjasama yang sinergi dalam melayani wajib pajak pada Samsat. Adapun salah satu pelayanan yang disediakan dalam pelayanan pajak ini yaitu Pajak Kendaraan Bermotor.

BAPENDA Jawa Barat telah mengembangkan SAMSAT dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah dan SAMSAT berupaya untuk memudahkan pelayanan pajak secara optimal dan efisien terhadap masyarakatnya. Dengan cara memanfaatkan teknologi informasi yang semakin berkembang saat ini menjadikan suatu titik terang terhadap penyelesaian masalah yang terjadi, dengan cara meluncurkan inovasi baru yaitu pelayanan berbasis aplikasi melalui SAMBARA ini, dengan dapat di akses melalui <https://bapenda.jabarprov.go.id/> jenis layanan online yang dikelola oleh SAMSAT Kabupaten Bandung.

Tujuan diberlakukannya SAMBARA Kabupaten Bandung ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun keuntungan menggunakan layanan SAMBARA lebih ditekankan ke waktu yang lebih fleksibel, sehingga pembayaran dapat dilakukan kapanpun sampai batas akhir jam pada tanggal masa berlaku terhadap pajak kendaraan bermotor tersebut. Dengan cara pembayaran yang jauh lebih praktis, mudah, cepat, murah dan terbebas dari antrian ataupun kemacetan. Hal

inilah yang akan menciptakan kemudahan serta keterbukaan informasi dalam melakukan pembayaran pajak bermotor.

Adapun syarat dan ketentuan yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pembayaran pajak ini yaitu :

1. Kendaraan tidak dalam status terblokir Ranmor/blokir data kepemilikan.
2. Wajib pajak memiliki telepon dan nomor seluler yang aktif (bila meminta kode bayar melalui SMS).
3. Wajib Pajak memiliki Nomor Rekening Tabungan dan Kartu ATM di Bank BJB atau Bank BNI atau BCA.
4. Berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan daftar ulang 1 (satu) tahunan.
5. Tidak berlaku untuk pembayaran pajak kendaraan yang bersamaan dengan ganti STNK (5 tahunan).
6. Masa berlaku pajak yang bisa dibayar kurang dari 6 bulan dari masa jatuh tempo.
7. Wajib pajak adalah perseorangan (bukan badan usaha/yayasan/badan sosial).

Adapun mekanisme cara pembayaran tersebut yaitu sebelumnya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SAMBARA, Nasabah harus sudah terlebih dahulu mendapatkan Kode Bayar, yang mana Kode Bayar tersebut bisa didapatkan melalui Aplikasi Sambara atau SMS Gateway Samsat atau Website Bapenda.

Berikut ini merupakan proses dalam menggunakan aplikasi SAMBARA. Pertama yaitu, harus mengunduh aplikasi SAMBARA ini di unduh terlebih

dahulu di Google Play Store melalui Smartphone. Setelah mengunduh aplikasi Sambara tersebut, selanjutnya akan ada muncul pada menu Sambara pilih Info PKB lalu isikan Nomor Polisi Kendaraan, klik cari dan akan tertera besaran pajak yang harus di bayarkan. Selanjutnya klik lanjut Daftar Online, lalu isikan No. KTP Pemilik Kendaraan dan 5 digit terakhir pada No. Rangka Kendaraan (No. Rangka bisa dilihat di lembar STNK) lalu klik proses. Kedua yaitu, SMS Gateway Samsat dengan kirim SMS ke 08112119211 dengan fornat : ESamsat [spasi] No. Rangka [spasi] NIK/KTP. Ketiga, lalu klik proses. Selanjutnya setelah mendapatkan Kode Bayar silahkan kunjungi ATM terdekat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan anda. Setelah itu pilih salah satu jenis ATM yang akan di gunakan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Berikut ini adalah tampilan utama pada aplikasi Sambara atau E-SAMSAT :

Gambar 1.2

Halaman Utama Aplikasi Sambara



(sumber : Aplikasi Sambara, 2022)

Pada halaman utama aplikasi sambara, terdapat beberapa pilihan layanan ataupun kepentingan masing-masing sesuai yg di perlukan oleh masyarakat yaitu

Info Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) atau Kode Bayar, Pembayaran, Bukti Bayar, dan ScanQRCode. Selain itu adapun berbagai fitur lainnya yang seperti info dan layanan lainnya tentang Samsat. Melalui inovasi pelayanan secara online ini, bertujuan untuk menjadikan seluruh pelayanan mengenai pajak kendaraan bermotor mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Kualitas birokrasi dalam suatu pelayanan publik ini mampu meningkatkan nilai investasi pendapatan daerah.

Pelaksanaan ini sudah berjalan sejak tahun 2014, namun dari awal pelaksanaannya masih terdapat masalah dan kendala-kendala yang dihadapi, hasil penelitian ini menunjukkan masalah dan kendala yang dihadapi dapat ditangani dengan baik dan bijak oleh pihak pelaksana program, dan para pelaksana melakukan inovasi demi keberhasilan program. Sehingga, banyak kemajuan dalam penerapannya. Namun dalam pelaksanaan aplikasi sambara ini di luncurkan dan berjalan dari tahun 2018 secara resmi BAPENDA Jawa Barat selaku tim pembina samsat meluncurkan *e-Samsat* berbasis aplikasi yaitu *SAMBARA* (Samsat Jawa Barat) untuk semakin merujuk pada pelaksanaan e-Government berbasis aplikasi sehingga mampu di pergunakan masyarakat dengan mudah dan cepat pada saat ingin melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang sudah bekerjasama dengan beberapa bank dan beberapa platform digital dan gerai minimarket.

Selain itu juga, dalam rangka memenuhi tuntutan serta memenuhi amanat konstitusi agar bisa lebih untuk memberikan pelayanan yang responsif, aktif, serta mampu berorientasi baik dengan masyarakat, kantor bersama samsat

membuat kebijakan serta inovasi baru terkait Sistem Atap Manunggal Satu Atap ini, melalui *Samsat drive thru*, *samsat keliling*, *samsat corner* hingga *e-Samsat* yang dimana itu semua merupakan sebuah terobosan kebijakan untuk membantu memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat yang di harapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang prima serta optimal bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Bandung.

Layanan ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah dijangkau masyarakat. Dengan adanya layanan ini, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor di Jawa Barat cukup dilakukan melalui ATM Bank BJB. Aplikasi SAMBARA merupakan terobosan sesuai dengan program pemerintah yang mencanangkan skema pembayaran elektronik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Wiwiet Hertiarani yang melakukan penelitian kantor bersama Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat, menyebutkan bahwa sebagai bahan upaya dimana untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan publik tersebut dalam rangka untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan lebih responsif, aspirasi serta kepuasan yang berorientasi pada rakyat yang mana pada akhirnya kantor pelayanan samsat jawa barat ini membuat sebuah terobosan baru yaitu e-Samsat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi Kusuma Wardani dan Fikri Juliansyah yang melakukan penelitian di kantor samsat Daerah Istimewa Yogyakarta, menyebutkan bahwa program e-Samsat ini sangat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor melalui kepuasan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Habibah Nurul Fitri, Rahma Nazila Muhammad dan Mia Rosmiati yang melakukan penelitian di kantor Bappenda Jawa Barat, menyebutkan bahwa penerapan aplikasi Sambara ini dalam meningkatkan pendapatan asli daerah ini telah berjalan dengan baik berdasarkan pada dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi yang mana telah sesuai dengan tujuan aplikasi sambara ini serta sarana prasarana yang mumpuni, penerapan kebijakan pelayanan Sambara dan lain-lain sudah dapat dikatakan efektif sehingga yang pada akhirnya terjadi peningkatan pendapatan anggaran daerah provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan pemaparan diatas, bahwa kebijakan e-Samsat ini sangat menarik perhatian untuk penulis meneliti terkait kebijakan tersebut sehingga penulis mengetahui bagaimana implementasi yang sudah dijalankan dengan adanya program e-Government ini, dan bagi penulis hasil penelitian dan riset ini bisa di jadikan sebagai bahan referensi dan juga sebagai bahan fasilitas sebagai mahasiswa untuk kedepannya mampu melatih berfikir ilmiah serta kritis yang didasari pada disiplin ilmu dan juga hasil ini bisa di jadikan sebagai bahan referensi ilmu untuk peneliti selanjutnya yang akan melaksanakan riset tentang Kualitas Pelayanan SAMBARA.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara peneltitian penulis dan penelitian yang terdahulu dimana persamaannya sama sama meneliti terkait kebijakan yang di keluarkan oleh bappenda demi terciptanya pelayanan yang efektif, transparansi, serta mengutamakan kualitas pelayanan bagi seluruh masyarakat. Sedangkan perbedaannya peneliti tidak

bukan hanya dari beberapa hal di atas yang sudah penulis sampaikan namun lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan dari kebijakan program e-samsat melalui aplikasi sambara ini.

Dewi Kurniasih, Elizabeth. (2021) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Getok Tular terhadap Keputusan Pembelian Jasa (*The Influence of Service Quality, Brand Image and Word of Mouth on Service Purchase Decisions*). Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam jasa pengisian paket barang atau ekspedisi di *Lion Parcel* yang berada dibawah PT. *Lion Express* dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian dalam bidang jasa. Namun masih harus terus di kembangkan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Getok Tular terhadap Keputusan Pembelian Jasa (*The Influence of Service Quality, Brand Image and Word of Mouth on Service Purchase Decisions*).

Persamaan penelitian Dewi Kurniasih, Elizabeth. Terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan. Sedangkan untuk perbedaan dari penelitiannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif serta, perbedaan dari pembahasan penelitian Dewi Kurniasih, Elizabeth yang membahas terkait .

Dewi Kurniasih, Tatik Fidowaty, dan Poni Sukaesih. (2013) dengan judul Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan *e-Government* ini memberikan pengaruh besar terhadap perubahan kinerja

aparatur Kota Cimahi dan merupakan salah satu faktor dominan dalam menentukan perubahan kinerja aparatur pemerintah Kota Cimahi. Namun perkembangan *e-Government* masih haru memerlukan kajian yang lebih mendalam lagi.

Persamaan penelitian Dewi Kurniasih, Tatik Fidowaty, dan Poni Sukaesih. Terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada penerapan *e-Government*. Sedangkan untuk perbedaan dari penelitiannya terletak pada metode penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, serta perbedaan pada pembahasan penelitian Dewi Kurniasih, Tatik Fidowaty, dan Poni Sukaesih yang membahas tentang Pengaruh Implementasi Kebijakan E-Government Terhadap Kinerja Aparatur Kota Cimahi. .

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness Of Routelience Online Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java*. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perizinan trayek online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online.

Persamaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada fokus penelitiannya efektivitas, dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada pembahasan. Penelitian Karniawati, N., & Pratama, A membahas tentang efektivitas pelayanan izin trayek online di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Jawa Barat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti merasa tertarik untuk meneliti dan mengangkat penelitian ini dengan judul : **“Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara di Kabupaten Bandung (Studi Kasus di Kantor Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung.)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut : “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara di Kabupaten Bandung diteliti dari dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsivnes, Assurance, Empathy* ?”

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Sistem Aplikasi Sambara di Kabupaten Bandung, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dijalankan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilihat dari dimensi *Tangibel*.
2. Untuk memahami Kualitas Pelayanan yang dijalankan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilihat dari dimensi *Reliability*.

3. Untuk melihat Kualitas Pelayanan yang dijalankan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilihat dari dimensi *Responsivines*.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan yang dijalankan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilihat dari dimensi *Assurance*.
5. Untuk memahami Kualitas Pelayanan yang dijalankan dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilihat dari dimensi *Empathy*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang nantinya akan dituangkan dalam skripsi ini diharapkan dapat memiliki kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini, diharapkan untuk dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta melatih diri dalam hal untuk mengembangkan fikiran secara ilmiah, pemikiran yang rasional dan mengembangkan ilmu pemerintahan yang secara teoritis dipelajari peneliti di program studi Ilmu Pemerintahan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk dapat menjadi sumbangan pemikiran atau masukan kepada Samsat Bersama Kabupaten Bandung

Bandung khususnya Pusat Pengelolaan pendapatan daerah wilayah Kabupaten Bandung 1 Rancaekek terkait pembayaran pajak kendaraan.

a.) Bagi Peneliti

Semoga, hasil dari penelitian ini dapat jadi bermanfaat bagi peneliti kedepannya untuk melakukan penelitian-penelitian yang lain mengenai permasalahan yang ada di sekitar peneliti terkait Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara Di Kabupaten Bandung.

b.) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya dimasa yang akan datang.

c.) Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan yang akan melaksanakan penelitian di masa yang akan datang.

d.) Bagi Kantor Samsat Kabupaten Bandung.

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi bahan evaluasi bagi instansi dimasa mendatang.