

***RESPONSIVE GOVERNANCE* APLIKASI KANAL
KONSULTASI PAJAK HALO BAPPENDA
DI KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan
Sarjana Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Yudan Galih Firmansyah

14020122140048

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK

DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2025

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Yogyakarta Semarang Kudo Pda 50075
Telp. (024) 74595407
www.fkip.unidip.ac.id email: fkip@unidip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Yudan Galih Firmansyah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020122140048
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Maret 2004
4. Departemen / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum Griya Jaya Cikeas C3/12, RT03 RW 18, Desa Cicadas,
Kec. Gunung Putri, Kabupaten Bogor.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :
Responsive Governance Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda di Kabupaten Bogor

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain
dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil
uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah
saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa
pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang
saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh
kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 5 Desember 2020

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

Teuku Afrizal, S.E., M.Env.Mgt., Ph.D.

Ketua Program Studi

Retna Hanani S.Sos, MPP.

Pembuat Pernyataan,

Yudan Galih Firmansyah

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Responsive Governance Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda
di Kabupaten Bogor

Nama Penyusun : Yudan Galih Firmansyah

NIM : 14020122140048

Program Studi : S-1 Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1.

Semarang, 29 Desember 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003

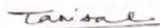
Wakil Dekan



S. Rouli Manalu, S.Sos., MCommSt., Ph.D.
198209282005012001

Dosen Pembimbing:

1. Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., Ph.D


(.....)

Dosen Penguji:

1. Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.


(.....)

2. Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., Ph.D


(.....)

3. Irfan Murtadho Yusuf, S.A.P., MPM


(.....)

MOTTO

“The future depends on what you do today”

(Masa depan bergantung pada apa yang kamu lakukan hari ini.)

(Mahatma Gandhi)

“Ketika dua tanggung jawab harus berjalan bersamaan, maka pengorbanan terhadap waktu istirahat adalah harga yang harus dibayar”

“Failures and mistakes teach us lessons and help us become better people”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pada skripsi ini penulis mempersembahkan kepada semua yang telah berperan dalam kesuksesan penulisan khususnya untuk:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, kekuatan, kesabaran, kesehatan, dan keikhlasan dalam menghadapi hari-hari di masa perkuliahan ini dan memberikan kesempatan untuk peneliti untuk bisa merasakan bangku perkuliahan hingga mendapat gelar sarjana.
2. Kepada Mamah, Ayah, Adik, dan keluarga tercinta, dengan doa, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak pernah surut menjadi sumber kekuatan terbesar dalam setiap langkah. Terima kasih atas kepercayaan, dukungan tanpa syarat, dan cinta yang selalu menguatkan penulis dalam proses panjang penyelesaian skripsi ini.
3. Sahabat di bangku perkuliahan "Cheesecake" yaitu Kevind, Daffa, Ading, Siddid, Itsna, Della, Nasywa, dan Arum. Terima kasih telah menjadi bagian tak terpisahkan dari setiap cerita selama masa kuliah. Dukungan, semangat, dan kebersamaan kalian selalu menjadi penopang di tengah kesibukan, keterbatasan, serta kelelahan. Kalian bukan hanya sahabat, tetapi juga keluarga di tanah rantau. Terima kasih telah menemani penulis melewati masa tersulit penyusunan skripsi.
4. Sahabat bermain "Hози Taubat", Imut, Ninda, Earlene, Adiska, Sefi, Daffa, Hilman, Rafa, Adit. Terima kasih atas kebersamaan sejak masih menjadi mahasiswa baru kalian menghadirkan tawa, cerita, dan warna yang mewarnai setiap perjalanan hidup penulis.
5. Sahabat penulis sahabat "Gunung Putri", terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang tidak pernah berubah sejak awal pertemanan hingga hari ini.

Kehadiran kalian selalu menjadi tempat pulang yang penuh tawa, ketulusan, dan kehangatan.

6. Teman-teman PMM UI, Ais, Farrah, Rizka. terima kasih atas kebersamaan dan kerja sama yang terjalin selama kegiatan berlangsung. Kalian semua mengajarkan saya akan kebersamaan, kekeluargaan, pengalaman baru dan tantangan yang dijalankan bersama.
7. Teman Teman “Taekwondo UI”. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan energi positif yang turut memberi warna dalam perjalanan penulis selama menempuh pendidikan.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan prasyarat fundamental dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Transformasi digital mendorong pemerintah daerah untuk mengadopsi prinsip *responsive governance*, yakni kemampuan merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat, akurat, dan solutif. Pemerintah Kabupaten Bogor mengembangkan aplikasi kanal konsultasi pajak Halo Bappenda sebagai instrumen *e-government* untuk meningkatkan akses informasi dan kualitas interaksi dengan masyarakat. Namun, rating aplikasi yang hanya 2,2/5 di Google Play Store serta banyaknya keluhan terkait lambatnya respon menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementatif dan realitas operasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan *responsive governance* pada aplikasi Halo Bappenda serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Menggunakan teori responsivitas Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2011) dan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen dengan informan jumlah tujuh responden yang meliputi pegawai Bappenda serta masyarakat pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *responsive governance* belum optimal: kecepatan dan ketepatan layanan masih rendah, jawaban belum konsisten, dan penanganan keluhan tidak sesuai standar waktu. Faktor pendukung meliputi pemanfaatan teknologi digital dan kompetensi SDM, sedangkan faktor penghambat mencakup keterbatasan infrastruktur, jumlah operator yang minim, kendala teknis aplikasi, serta rendahnya literasi dan sosialisasi masyarakat. Penelitian ini berkontribusi secara akademik dengan memberikan evaluasi empiris terhadap praktik *responsive governance* dalam layanan publik digital di tingkat daerah. Secara praktis, temuan ini menegaskan perlunya penguatan tata kelola internal, peningkatan kapasitas SDM, serta pembaruan sistem aplikasi agar lebih adaptif dan inklusif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Responsive Governance*, Layanan Konsultasi Pajak, Pemerintahan Daerah, *E-Government*, Inovasi Layanan Publik.

ABSTRACT

High-quality public service is a fundamental prerequisite for achieving effective governance that is oriented toward public interests. Digital transformation has encouraged local governments to adopt the principle of responsive governance, defined as the ability to respond to public needs and complaints quickly, accurately, and with effective solutions. The Government of Bogor Regency developed the Halo Bappenda tax consultation channel application as an e-government instrument to improve access to information and enhance the quality of interaction with the public. However, the application's low rating of only 2.2 out of 5 on the Google Play Store, along with numerous complaints regarding slow responses, indicates a gap between its intended objectives and operational reality. This study aims to analyze the implementation of responsive governance in the Halo Bappenda application and to identify its supporting and inhibiting factors. Using the responsiveness theory of Zeithaml et al. as cited in Hardiansyah (2011) and a qualitative descriptive approach, data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving seven informants, consisting of Bappenda employees and community users. The findings show that the implementation of responsive governance has not yet been optimal: service speed and accuracy remain low, responses are inconsistent, and complaint handling does not meet established time standards. Supporting factors include the utilization of digital technology and the competence of human resources, while inhibiting factors encompass limited infrastructure, an insufficient number of operators, technical issues within the application, and low levels of public literacy and socialization. Academically, this research contributes by providing an empirical evaluation of responsive governance practices in digital public services at the local government level. Practically, the findings highlight the need to strengthen internal governance, enhance human resource capacity, and update the application system to make it more adaptive and inclusive to public needs.

Keywords: Responsive Governance, Tax Consultation Services, Local Government, E-Government, Public Service Innovation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Responsive Governance Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda di Kabupaten Bogor” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono M.Pol.Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Kepala Departemen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
5. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan ilmu kepada penulis.
6. Teuku Afrizal, S.E.,M.ENV.MGT.,Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing skripsi yang telah luar biasa memberikan ilmu, arahan, dan masukan yang selalu mendorong peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi
7. Seluruh dosen Administrasi Publik FISIP UNDIP yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang bermanfaat.

8. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor Kabupaten Bogor dan Perwakilan Masyarakat sebagai pihak yang telah memberikan dukungan informasi dan tempat dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.

Serta seluruh pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini mampu memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu.

Semarang, 8 Desember 2025



Yudan Galih Firmansyah
NIM.14020122140048

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat penelitian	14
1.6 Kerangka Penelitian.....	16
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	16
1.6.2 Administrasi Publik	22
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik.....	22
1.6.4 Governance.....	26
1.6.5 Good Governance	27
1.6.6 Responsive Governance	30
1.7 Kerangka Penelitian.....	33
1.8 Definisi Operasional	34
1.9 Argumen Penelitian	38
1.10 Metode Penelitian	40
1.10.1 Tipe Penelitian.....	40
1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian.....	41
1.10.3 Subjek Penelitian.....	42
1.10.4 Jenis dan Sumber Data	43
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	43
1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data	45

1.10.7 Kualitas Data dan Validitas Data	47
BAB II	48
PROFIL INSTANSI DAN GAMBARAN UMUM APLIKASI	48
HALO BAPPENDA KABUPATEN BOGOR.....	48
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor	48
2.2 Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.....	52
2.3 Tugas Dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor	55
2.4 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor ..	56
2.5 Sistem Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor	59
2.6 Standar Operasional Prosedur Aplikasi Halo Bappenda	62
BAB III	67
PEMBAHASAN.....	67
3.1 Mengidentifikasi dan menganalisis <i>Responsive Governance</i> dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.	69
3.1.1 Kemampuan Merespon Masyarakat.....	70
3.1.2 Kecepatan Melayani.....	75
3.1.3 Ketepatan Melayani.....	80
3.1.4 Kecermatan Melayani	85
3.1.5 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	90
3.1.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan.....	97
3.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Responsivitas pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor dalam menangani konsultasi yang masuk dari masyarakat.....	102
3.2.1 Faktor Pendukung	103
3.2.1.1 Pemanfaatan Teknologi.....	103
3.2.1.2 Pemenuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia	104
3.2.2 Faktor Penghambat.....	106
3.2.2.1 Keterbatasan Infrastruktur Pada Aplikasi	106
3.2.2.2 Pemenuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia	108
3.3 Analisis Penelitian	109
3.3.1 Analisis <i>Responsive Governance</i> dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.....	110
3.3.2 Faktor Penghambat dan Pendorong penerapan <i>Responsive Governance</i> pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.....	113
BAB IV	119
PENUTUP	119
4.1 Kesimpulan	119

4.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	128
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat penelitian	14
1.6 Kerangka Penelitian.....	16
1.6.1 Penelitian Terdahulu.....	16
1.6.2 Administrasi Publik	22
1.6.3 Paradigma Administrasi Publik	22
1.6.4 Governance	26
1.6.5 Good Governance	27
1.6.6 Responsive Governance	30
1.7 Kerangka Penelitian.....	33
1.8 Definisi Operasional	34
1.9 Argumen Penelitian	38
1.10 Metode Penelitian	40
1.10.1 Tipe Penelitian.....	40
1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian.....	41
1.10.3 Subjek Penelitian.....	42
1.10.4 Jenis dan Sumber Data	43
1.10.5 Teknik Pengumpulan Data	43
1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data	45

1.10.7 Kualitas Data dan Validitas Data	47
BAB II	48
PROFIL INSTANSI DAN GAMBARAN UMUM APLIKASI	48
HALO BAPPENDA KABUPATEN BOGOR.....	48
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor	48
2.2 Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.....	52
2.3 Tugas Dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor	55
2.4 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor ..	56
2.5 Sistem Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor	59
2.6 Standar Operasional Prosedur Aplikasi Halo Bappenda	62
BAB III.....	67
PEMBAHASAN.....	67
3.1 Mengidentifikasi dan menganalisis <i>Responsive Governance</i> dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.	69
3.1.1 Kemampuan Merespon Masyarakat.....	70
3.1.2 Kecepatan Melayani.....	75
3.1.3 Ketepatan Melayani.....	80
3.1.4 Kecermatan Melayani	85
3.1.5 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	90
3.1.6 Kemampuan Menanggapi Keluhan.....	97
3.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Responsivitas pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor dalam menangani konsultasi yang masuk dari masyarakat.....	102
3.2.1 Faktor Pendukung	103
3.2.1.1 Pemanfaatan Teknologi.....	103
3.2.1.2 Pemenuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia	104
3.2.2 Faktor Penghambat.....	106
3.2.2.1 Keterbatasan Infrastruktur Pada Aplikasi	106
3.2.2.2 Pemenuhan Kompetensi Sumber Daya Manusia	108
3.3 Analisis Penelitian	109
3.3.1 Analisis <i>Responsive Governance</i> dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.....	110
3.3.2 Faktor Penghambat dan Pendorong penerapan <i>Responsive Governance</i> pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.....	113
BAB IV.....	119
PENUTUP	119
4.1 Kesimpulan	119

4.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Fitur Chat Konsultasi Pajak Halo Bappenda.....	6
Gambar 1.2 Jumlah Unduhan dan Rating Aplikasi Halo Bappenda	9
Gambar 1.3 Keluhan Kurangnya Respon pada Aplikasi.....	10
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Bogor	49
Gambar 2.2 SOTK Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor.....	57
Gambar 2.3 Fitur Aplikasi Halo Bappenda	60
Gambar 3.1 Jam Pelayanan	72
Gambar 3.2 FAQ (<i>Frequently Asked Question</i>) Halo Bappenda	82
Gambar 3.3 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022	93
Gambar 3.4 Keluhan Masyarakat pada PlayStore	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022.....	7
Tabel 1.2 Fenomena Penelitian	35
Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bogor Tahun 2024	50
Tabel 2.2 Fungsi dan Tanggung Jawab	58
Tabel 2.3 SOP “Registrasi Akun Halo Bappenda” Tahun 2022	63
Tabel 2.4 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022.....	64
Tabel 2.5 SOP “Update Profil Wajib Pajak” Tahun 2022.....	65
Tabel 3.1 Kode Informan.....	69