

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi saat ini memberikan dampak yang signifikan pada instansi pemerintah. Pemerintah dan masyarakat sudah mulai berubah sejak rilis web 2.0 yang awalnya mengharuskan pertemuan tatap muka namun kini masyarakat dapat berinteraksi jarak jauh dengan pemerintah. Pemerintah saat ini harus siap dengan perkembangan inovasi yang memanfaatkan teknologi untuk dapat berinteraksi dengan masyarakat. Dampak penerapan *e-government* membukalebih banyak peluang dan peluang bagi pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha untuk berinteraksi (Hartono, Utomo, and Mulyanto 2010).

Tata kelola publik yang responsif membutuhkan respons yang efisien dan efektif terhadap kebutuhan nyata masyarakat. Hal ini membutuhkan tekad untuk melabuhkan kebijakan, strategi, program, kegiatan dan sumber daya, dengan mempertimbangkan ekspektasi masyarakat, dengan perhatian khusus diberikan pada variasi dan ambisi lokal. *Governance* (pemerintahan atau government), yang juga dikenal sebagai pemerintahan, merujuk pada proses pengelolaan kekuasaan pemerintah negara dalam melaksanakan pengadaan barang dan jasa publik, sementara itu penerapan terbaiknya adalah *good governance* (pemerintahan yang baik). Untuk mewujudkan pemerintahan yang unggul dan tetap berjalan lancar, semua pihak dalam pemerintahan dan masyarakat harus bekerja sama dan berpartisipasi. Pola koordinasi yang jelas diperlukan untuk tata kelola yang baik dan efektif, integritas yang kuat, profesionalisme, semangat

kerja tinggi, serta semangat kerja yang berdedikasi. Selain itu, pemerintahan yang responsif juga menjadi faktor penting dalam mencapai *good governance*. Menerapkan konsep *good governance* dalam menjalankan wewenang pemerintahan negara menjadi rintangan yang khas. Menyelenggarakan pemerintahan yang baik menjadi prasyarat utama dalam merealisasikan harapan rakyat dalam mencapai tujuan dan visi negara. Dalam situasi ini, sangat penting untuk membangun dan menerapkan struktur akuntabilitas yang benar, terbuka, serta jelas agar penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan harus dilakukan secara efisien, efektif, berintegritas, bertanggung jawab, serta menghindari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

Asas umum penyelenggaraan kewajiban negara sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 meliputi konsep ketentuan hukum, proporsionalitas, profesionalisme, dan akuntabilitas. Dalam kandungan undang-undang tersebut, asas akuntabilitas menyatakan bahwa setiap pekerjaan serta hasil yang diperoleh semenjak penyelenggaraan negara mampu dipertanggungjawabkan pada publik atau warga masyarakat selaku pemegang kedaulatan tertinggi negara, berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tata pemerintahan yang baik merupakan masalah utama yang kritis dalam pengelolaan administrasi publik. Masyarakat semakin menuntut tata kelola yang baik dari pemerintah, seiring dengan peningkatan pendidikan dan kesadaran, serta akses informasi yang luas melalui internet di era revolusi digital saat ini. Pola pemerintahan yang telah ada sebelumnya tidak lagi sesuai

dengan perubahan tatanan sosial yang terjadi. Oleh karena itu, tuntutan tersebut menjadi wajar dan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk merespons dengan melakukan perubahan yang bertujuan guna mewujudkan pemerintahan yang teratur. Aspek tata pemerintahan yang baik dapat dilihat dari segi fungsi pemerintahan melalui sejauh mana pemerintah dapat secara efektif dan efisien mencapai tujuan yang telah ditetapkan, atau ketika pemerintah tidak berjalannya baik dan terjadi ketidakefisienan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Masyarakat akan melihat dan memahami maksud dan tujuan terciptanya *good governance*. Aparatur pemerintah menjalankan perintah serta fungsinya dengan baik, efektif dan efisien, serta dapat menyerap segala aspirasi yang ada atau tumbuh di masyarakat, sehingga dapat dijadikan pedoman pemerintah dalam menyusun rencana pembangunan di daerah. Indikator-indikator ini seringkali dipisahkan dari kinerja pemerintah. Masyarakat biasanya mengharapkan yang terbaik dari pejabat pemerintah, meskipun harapan ini tidak selalu terpenuhi. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pedoman dalam memberikan pelayanan publik digunakan untuk mengarahkan penyelenggaraan pelayanan dan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang menjadi tanggung jawab penyedia jasa kepada masyarakat. Standar ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, responsif, sederhana, terjangkau, dan dapat diukur. Ketika birokrasi dalam satu lembaga pemerintahan lamban atau tidak responsif

terhadap kunjungan dan kritikan masyarakat, hal ini dapat memberikan kesan negatif yang kemudian melekat pada persepsi masyarakat terhadap birokrasi sebagai kumpulan pejabat yang tidak responsif. yang tidak bekerja untuk melayani masyarakat tetapi semata-mata untuk mendapatkan penghasilan dari pekerjaannya. Pada kasus yang terjadi di SAMSAT II Kota Semarang dimana menurut data yang diperoleh terdapatwarga yang hendak mengurus wajib pajak masih menganggap pelayanannya kurangbaik, terbukti dari pengaduan yang diterima oleh SAMSAT Kota Semarang II.

Kota Semarang, sebagai pusat pemerintahan serta perkembangan Provinsi Jawa Tengah, memiliki jumlah pengguna kendaraan yang sangat besar, pertumbuhan jumlah pengguna kendaraan tersebut meningkat sangat cepat. Sejalan dengan meningkatnya jumlah pengguna kendaraan bermotor, SAMSAT Kota Semarang adalah salah satu lembaga yang sering digunakan oleh masyarakat untuk mengurus administrasi kendaraan bermotor. SAMSAT memberikan layanan berikut ini :

1. Registrasi kendaraan bermotor baru (yang pertama kali).
2. Verifikasi STNK setiap tahun (pajak kendaraan bermotor).
3. Memperpanjang STNK setelah lima tahun.
4. Mengurus registrasi kendaraan mutasi seperti perubahan nama pemilik, pergantian mesin, pergantian warna kendaraan, perubahan fungsi/bentuk, dan pemindahan ke luar daerah.

Akan tetapi, fakta yang ada menunjukkan bahwa masyarakat yang hendak mengurus wajib pajak kendaraan bermotor mereka masih mengalami pelayanan

kurang optimal, terbukti dengan adanya kritik dan saran yang diberikan terhadap SAMSAT Kota Semarang II.

Tabel 1. 1
Kritik dan Saran Pelayanan di SAMSAT Kota Semarang II

No.	Keluhan dan Saran	Jenis Keluhan dan Saran		Jumlah dalam Presentase 2020 -2021
		2020	2021	
1.	Prosedur dan Pelayanan	2	3	Mengalami kenaikan sebesar 50%
2.	Waktu dan Pelayanan	11	10	Mengalami penurunan sebesar 9%
3.	Biaya Pelayanan	7	12	Mengalami kenaikan sebesar 71%
4.	Fasilitas Pelayanan	8	5	Mengalami penurunan sebesar 37, 5%
5.	Kesopanan dan Keramahan	5	7	Megalami kenaikan sebesar 40%
6.	Biro Jasa	18	20	Mengalami kenaikan sebesar 11 %
7.	Lain – Lain	3	5	Mengalami kenaikan sebesar 66%
	Jumlah	54	62	Mengalami kenaikan sebesar 14%

Sumber : SAMSAT Kota Semarang II

Berdasarkan data yang telah disebutkan, terlihat bahwa jumlah keluhan dan saran mengalami peningkatan pada tahun 2020 hingga tahun 2021. Pada tahun 2020, terdapat 54 keluhan dan saran, sedangkan pada tahun 2021 jumlahnya meningkat menjadi 62. Apabila semua keluhan dan saran terkait ketidaknyamanan layanan yang ada pada SAMSAT Kota Semarang II dilaporkan serta akan didata, kemungkinan jumlah aduan akan jauh lebih

tinggi daripada data yang telah disebutkan sebelumnya. Isu yang menyebar di masyarakat juga menunjukkan adanya masalah terkait kualitas yang ada pada pelayanan, yang menyebabkan adanya kesenjangan. Sebagai penyelenggara administrasi kendaraan bermotor, SAMSAT sering kali dikaitkan dengan persepsi bahwa pelayanannya kurang efektif dan tidak memenuhi kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya menimbulkan keraguan tentang kualitas layanan SAMSAT. Pada tabel di atas menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yaitu masih kurang responsifnya SAMSAT Kota Semarang II dalam menanggapi aduan yang masuk dari masyarakat.

Mencapai pelayanan terbaik, perlu adanya perubahan pada penyelenggaraan pelayanan publik. Langkah yang dapat diambil adalah meningkatkan sistem serta prosedur layanan melalui program inovasi yang telah difokuskan pada kepentingan warga masyarakat. Perkembangan teknologi informasi juga mendukung kemudahan dalam berbagai bentuk pelayanan pemerintahan, termasuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Saat ini, warga Jawa Tengah tidak lagi perlu mengantri di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) karena pembayaran pajak kendaraan bermotor kini dapat dilakukan secara online. Diluncurkannya aplikasi berbasis Android bertujuan menyediakan segala macam pelayanan di Jawa Tengah untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Polda Jateng, Badan Pengelola Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja Cabang Jateng berkolaborasi membuat Sistem Administrasi Pajak Kendaraan (SAKPOLE) Online. Wajib Pajak dapat menggunakan SAKPOLE untuk melakukan

pembayaran dengan menggunakan aplikasi SAKPOLE di perangkat Android. Pengguna Android dapat menggunakan aplikasi ini untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Setelah peluncuran Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), SWDKLLJ, PNBPN, dan validasi STNK dapat dilakukan secara daring.

Sistem ini dioperasikan oleh tiga lembaga, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Pelayanan Pendapatan Daerah (BPPD), dan Jasa Raharja. SAKPOLE menjalin kerja sama dengan sejumlah bank yang telah bersertifikasi. Pendirian SAKPOLE didasarkan pada dasar hukum yang kuat, termasuk Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, dan Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2011 tentang Panduan Pelaksanaan. Sistem ini juga menerapkan skema pajak progresif, di mana jumlah pajak yang dikenakan meningkat seiring dengan harga kendaraan. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang belum terselesaikan.

Menurut observasi yang dilakukan pada di Google Play Store, terdapat pengguna aplikasi yang mengeluhkan kesulitan dalam memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), atau pelayanan pajak karena aplikasi yang error dan tidak mau memproses pelayanan yang warga inginkan. Pada akhirnya ada salah satu kritik dari warga yang membandingkan SAKPOLE dengan aplikasi lain karena menganggap SAKPOLE kurang membantu dalam mendapatkan pelayanan melalui platform online. Warga berharap melalui aduan atau kritik

tersebut pihak SAMSAT dapat memperbaiki sistem yang digunakan pada aplikasi SAKPOLE. Beberapa keluhan warga yang masuk belum mendapatkan respon atau jawaban dari SAMSAT II, berikut merupakan beberapa contoh ulasan yang diberikan oleh masyarakat :

Gambar 1. 1

Jumlah unduhan dan rating aplikasi SAKPOLE



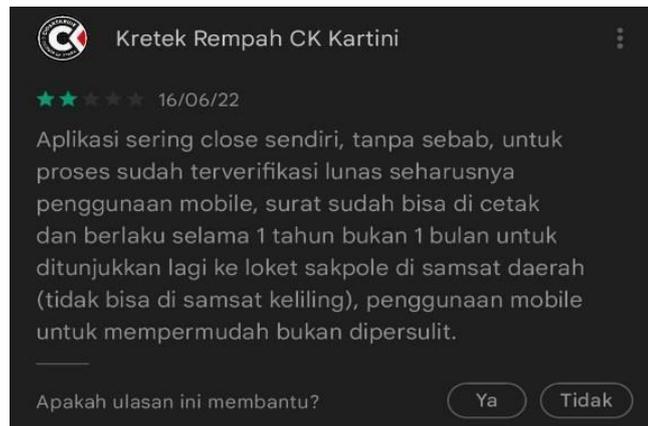
Sumber : Google Play Store SAKPOLE diakses pada 14 Januari 2023

Aplikasi yang dapat diakses secara online harusnya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya aplikasi SAKPOLE yang memiliki jumlah unduhan lebih dari 10 ribu tidak mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Pada Gambar 1.1 mengenai jumlah unduhan dan rating aplikasi SAKPOLE dapat dilihat bahwa aplikasi ini hanya memperoleh rating 3,9. Menunjukkan lebih banyak masyarakat yang tidak puas akan aplikasi ini dibandingkan dengan masyarakat yang puas. Padahal seharusnya bagi suatu aplikasi pelayanan publik seperti SAKPOLE patut mendapatkan rating tinggi dari warga yang menggunakannya. Namun pada kenyataannya masih banyak warga yang memiliki keluhan dengan adanya aplikasi

SAKPOLE, yang kurang membantu dalam pengurusan wajib pajak.

Gambar 1. 2

Keluhan Masyarakat

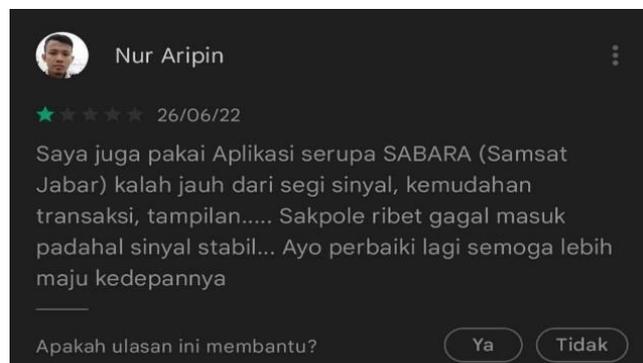


Sumber : Google Play Store SAKPOLE diakses pada 01 September 2022

Pada gambar diatas terdapat keluhan masyarakat terhadap aplikasi SAKPOLE. Aplikasi pelayanan publik seharusnya mudah dan nyaman untuk digunakan oleh masyarakat luas. Namun pada aplikasi SAKPOLE masih terdapat keluhan aplikasi yang sering close, dan kesulitan untuk proses verifikasi.

Gambar 1. 3

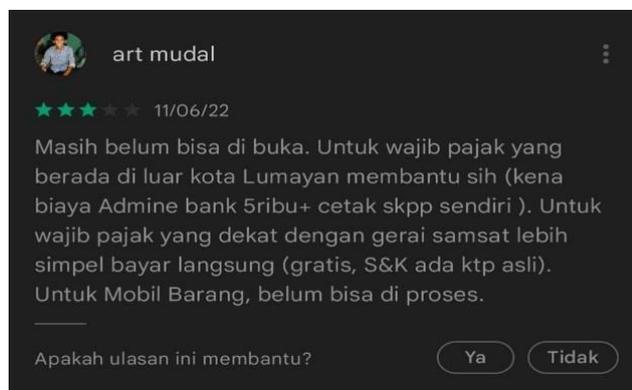
Keluhan Mayarakat



Sumber : Google Play Store SAKPOLE diakses pada 01 September 2022

Terdapat keluhan dari masyarakat pengguna aplikasi serupa namun dari kecepatan sinyal, kemudahan transaksi, dan tampilan aplikasi SAKPOLE masih perlu ditingkatkan kembali. Aplikasi pelayanan publik yang seharusnya mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan namun masih dianggap ribet dan belum efektif.

Gambar 1. 4
Keluhan Masyarakat

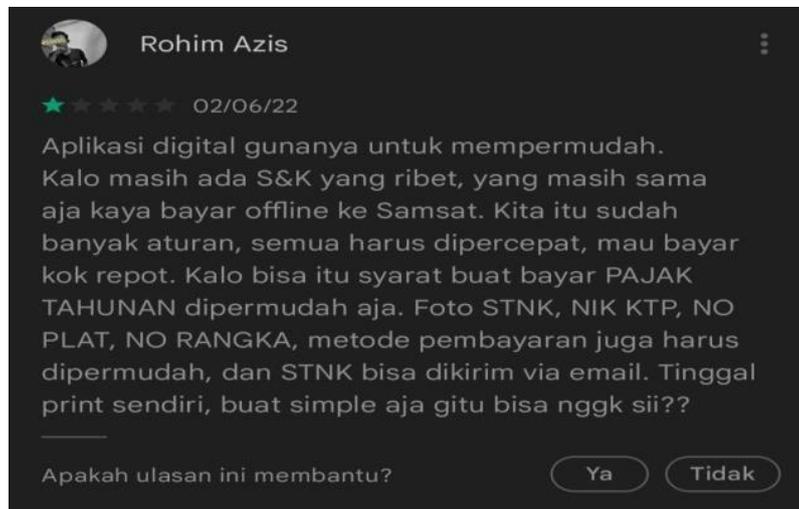


Sumber : Google Play Store SAKPOLE diakses pada 01 September 2022

Dari ulasan diatas terdapat kemudahan dalam proses wajib pajak melalui aplikasi SAKPOLE ketika pengguna sedang berada di luar kota. Namun untuk proses wajib pajak mobil barang belum bisa diproses menggunakan aplikasi SAKPOLE. Tujuan diciptakannya aplikasi SAKPOLE agar mempermudah warga dalam mendapatkan pelayanan SAMSAT secara online tanpa harus antri. Karena pada era saat ini internet dan aplikasi sangat penting dan dibutuhkan oleh setiap kalangan. Hampir semua orang memiliki *gadget* dan mendapatkan semua halmelalui internet. Begitu juga degan prinsip aplikasi SAKPOLE yang diciptakan untuk membantu warga mengurus pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Gambar 1. 5

Keluhan Masyarakat



Sumber : Google Play Store SAKPOLE diakses pada 01 September 2022

Pada ulasan di atas pengguna merasakan bahwa aplikasi SAKPOLE dibuat untuk mempermudah sistem pelayanan pajak melalui sistem online. Namun faktanya masih terjadi kendala saat melakukan pembayaran pajak. Masih terdapat banyak syarat dan masih sama saat kita melakukan pelayanan pajak offline.

Berdasarkan data – data dari uraian diatas peneliti menemukan permasalahanyaitu mengapa SAMSAT Kota Semarang II kurang memberi respon dari kritik dan saran yang masuk dari masyarakat melalui aplikasi SAKPOLE. Masih banyak ditemukan permasalahan serta kendala yang dialami masyarakat dalam mendapat pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Dapat terlihat dengan jelas bahwa point tentang *responsiveness* merupakan bagian penting dari prinsip-prinsip *good governance*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *Responsive governance* dalam menanggapi aduan masyarakat melalui SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II?
2. Apa faktor - faktor yang menghambat SAMSAT Kota Semarang II sehingga kurang merespon keluhan dan saran yang masuk dari masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis *Responsive Governance* di SAMSAT Kota Semarang II terhadap aduan yang masuk dari masyarakat yang masuk melalui Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang II.
2. Menganalisis faktor – faktor penghambat penerapan *responsivitas governance* SAMSAT Kota Semarang II dalam merespon keluhan dan saran dari masyarakat.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memperkecil *gap* dan memberi sudut pandang baru yang positif mengenai administrasi publik, khususnya pada sektor *Elektronik Governance*. Hasil yang diperoleh juga memberi gambaran yang jelas cara SAMSAT Kota Semarang II menggunakan

SAKPOLE sebagai alat komunikasi untuk berinteraksi dengan warganya. Serta menyajikan mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi responsivitas SAMSAT Kota Semarang II dan berkontribusi pada penggunaan SAKPOLE yang efektif di sektor publik. Dengan diketahuinya faktor – faktor tersebut, maka dapat berkontribusi dalam meningkatkan responsivitas SAMSAT Kota Semarang II untuk mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi masyarakat.

2. Kegunaan Praktis

Memberi rekomendasi kepada pemerintah agar lebih memperlihatkan faktor– faktor positif yang mendukung peningkatan responsivitas SAMSAT Kota Semarang II. Sehingga dalam menyusun manajemen komunikasi publik dapat lebih meningkatkan keterlibatan warga yang bertujuan semakin tanggap kepada warga dan berdampak baik bagi penerapan prinsip *good governance*.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Melalui penelitian yang sudah dilakukan peneliti berupaya membandingkan dan mencari inspirasi untuk penelitian selanjutnya. Kajian penelitian terdahulu juga dapat membantu penelitian ini memposisikan diri dalam menunjukkan orisinalitas atau kebaruan penelitian. Penelitian terdahulu yang dikaji difokuskan pada penelitian yang berkaitan dengan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Penelitian oleh Siti Nurjannah Marpaung dan Dedi Amrizal mendeskripsikan untuk mencapai pelayanan yang baik di Kantor Samsat Medan Selatan, efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional perlu ditingkatkan. Samsat Online Nasional adalah sebuah inovasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat untuk memberikan layanan yang terbaik kepada wargamasyarakat dalam proses pajak kendaraan bermotor. Pelayanan terbaik mengacu pada pelayanan yang baik dan maksimal kepada pelanggan agar mereka merasa puas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Online Nasional belum berjalan dengan efektif untuk mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat. Salah satu alasan adalah kurangnya kesadaran masyarakat mengenai Samsat Online Nasional karena kurangnya upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Samsat. Meskipun Samsat Online Nasional sudah menjalankan prinsip transparansi, namun informasi tersebut masih belum diketahui oleh masyarakat luas. (Ilmu et al. 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi, ditemukan bahwa masih diperlukan peningkatan dalam hal efektivitas E-Samsat, penerapan pajak progresif, dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor di Denpasar. Meskipun adanya E-Samsat, tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan malah mengalami penurunan. UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Bali Kota Denpasar memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan sikap yang terbaik dan pelayanan yang optimal sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

Penggunaan E-Samsat, penerapan pajak progresif, dan peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. (Gusti et al. 2019).

Penelitian dari Siti Zulaeha mengalami permasalahan mengenai proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemilik kendaraan bermotor lebih memilih melakukan pajak kendaraan bermotor dibayarkan melalui jasa perantara. Terdapat aplikasi E-Samsat yang mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, meskipun sebagian besar masyarakat lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor melalui calo. Bagi sebagian orang, pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan program E-Samsat dianggap rumit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi control berupa pemanfaatan e-Samsat dan menarik sumberdaya dapat dikatakan berjalan dengan sangat baik, dimensi innovation berupa meningkatkan dan pengembangan pada e-Samsat dapat dikatakan baik, efficiency berupa daya tarik dan alternatif baru pada e-Samsat dikatakan cukup baik. (Zulaeha 2020)

Menurut penelitian oleh Abimayu Satria Yoga, juga terungkap bahwa efektivitas layanan e-Samsat dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan di Provinsi Riau dievaluasi melalui enam sub indikator, di mana terdapat tiga sub indikator yang tidak terpenuhi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan e-Samsat belum berjalan dengan baik. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan e-Samsat meliputi kurangnya sosialisasi yang efektif, kekurangan staf yang memiliki keterampilan yang memadai, fasilitas penunjang yang tidak memadai, masalah ketergantungan pada ketersediaan jaringan internet dan ketidakstabilan server, serta kerjasama yang terbatas pada layanan

tertentu.(Abimayu Satria Yoga 2019)

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Nurul Fajriyanti dimana dalam penelitian Mengevaluasi efisiensi sistem online (E-Samsat) PPPD Bandung I Kabupaten Rancaekek dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor. Sistem elektronik pemungutan pajak kendaraan bermotor (E-Samsat) kini sudah berfungsi dengan cukup efektif. Namun, ada beberapa karakteristik yang perlu disesuaikan menurut teori efektivitas Duncan (Richard M. Steers, 2020). Layanan E-Samsat telah mempermudah masyarakat untuk membayar pajak mobil dengan cepat, dan secara keseluruhan, pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui internet meningkat cukup tinggi dari tahun 2018 ke tahun 2021. Hasilnya, indikator pencapaian tujuan tersebut positif. (Fajriyanti, Kusumadewi, and Wahyu 2022)

Menurut penelitian oleh Fega Herdini pada tahun 2020 mengenai responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di PDAM Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan tersebut belum mencapai tingkat yang ideal, dikarenakan petugas pelayanan belum merespons dengan baik saat klien menyampaikan keluhan. Petugas juga tidak dapat memberikan kepastian mengenai waktu dan penanganan yang akan dilakukan, padahal informasi tersebut sangat penting untuk disampaikan kepada klien. (Fega Herdini 2020)

Menurut penelitian (Ratna, Mustiah, and Dastina 2021), Efisiensi proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi antara lain lamanya waktu pelayanan sesuai standar SOP, namun handphone yang tidak mendukung penggunaan aplikasi E-

Samsat menyebabkan masyarakat untuk menggunakan jasa konvensional, dan pajak dibayar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penggunaan aplikasi bertujuan untuk mengurangi antrean pembayaran pajak secara offline, namun penggunaan aplikasi belum tepat sasaran. Pengecekan dilakukan terhadap data pemilik kendaraan/kendaraan terkait pembayaran pajak, masyarakat diperbolehkan memilih layanan secara online atau manual/offline, dan kami sedang mencari cara atau solusi untuk mempermudah pelayanan bagi wajib pajak kendaraan bermotor roda dua.

Kajian tentang *good governance* maupun kolaborasi pemerintahan telah banyak dilakukan. Pelaksanaan *governance* di setiap daerah tentunya berbeda-beda dan memiliki karakteristik tersendiri. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa dalam pelaksanaannya, terdapat kolaborasi. Kemudian dalam kajian tersebut membahas mengenai pihak-pihak yang terlibat, kewenangan masing-masing pihak, penyebab terjadinya kolaborasi, langkah-langkah tahapan, serta faktor pendukung dan penghambat. Namun, fokus masalah terkait tata kelola dalam kebijakan Satu Data belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Hasil penelitian oleh Herdini & Widiyarta (2020) bahwa kurangnya aparatur yang menangani aduan yang masuk dari banyaknya masyarakat membuat aduan harus diselesaikan dalam jangka waktu cukup lama agar bisa diselesaikan. Sehingga rekomendasi yang diberikan meliputi kolaborasi dan penetapan peran serta tanggung jawab walidata.

Temuan tersebut berkaitan dengan penelitian penulis yang berfokus pada *responsive governance* pada aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II. Kurangnya peran partisipasi dan koordinasi dalam menangani aduan yang masuk

dari warga. Peran SAMSAT dalam penyelesaian masalah aduan sangat penting sebab keluhan berkaitan dengan pelayanan pajak kendaraan.

Penelitian ini berfokus pada *responsive governance* SAMSAT Kota Semarang II serta melihat faktor pendukung dan penghambat dalam *responsivitas* tersebut. Dari beberapa artikel jurnal dan penelitian dahulu dapat diketahui belum ada kajian yang berfokus pada *responsive governance* SAMSAT. Sehingga penelitian yang akan dilakukan ini termasuk belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu dan masih baru.

Kekurangan pada penelitian – penelitian sebelumnya yang telah dilakukan yaitu pada penelitian terdahulu lebih banyak membahas tentang efektifitas pelayananan SAMSAT, tidak menekankan kurangnya respon terhadap keluhan yang masuk. Persamaan penelitian yang dilakukan dan penelitian terdahulu dalam objek penelitiannya sama-sama melakukan penelitian pada aplikasi sistem pelayanan pada SAMSAT. Berdasarkan penelitian terdahulu lebih menekankan kepada pelayanan yang ada pada SAMSAT sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih merujuk kepada tingkat *responsivitas governance* SAMSAT II Kota Semarang terhadap keluhan serta saran dari masyarakat.

Tabel 1. 2
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI /TAHUN	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL
1	Siti Nurjannah Marpaung & Dedi Amrizal (2021)	Mewujudkan pelayanan prima di kantor Samsat Medan Selatan perlu pemahaman tentang kemampuan pelayanan samsat online nasional.	Teori efektifitas oleh Mahmudi (2015:186) dan pelayanan oleh Hardiyansah (2011:11).	Kualitatif	Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa layanan samsat online nasional yang seharusnya memberikan layanan yang fantastis di kantor samsat, ternyata tidak berhasil. Hal ini dapat ditunjukkan melalui klasifikasi, seperti fakta bahwa Samsat Daring Nasional sudah transparan. Namun, karena kurangnya sosialisasi Samsat ke publik, hanya sedikit orang yang mengetahui Samsat Daring Nasional.
2	I Gusti Ayu Mas Rosita Dewi dan Kadek Wulandari Laksmi, (2019)	Memahami dampak pajak progresif, E-SAMSAT, dan standar pelayanan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor tahun 2018.	Teori pajak oleh Wirawan (2014:6), Theory Task Technology Fit (TTF) (Goodhue and Thompson 1995), dan Theory of Planned Behavior (TPB). Menurut Ajzen (1991) dalam (Anggraini and Waluyo 2014).	Kulitatif	Setiap tahunnya, tingkat pengetahuan dan kepatuhan masyarakat terhadap persyaratan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Denpasar sangat tinggi. UPT. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Kota Denpasar berupaya semaksimal mungkin untuk mengedukasi dan menanamkan nilai bayar pajak kepada masyarakat karena uang yang terkumpul selanjutnya akan digunakan untuk kesejahteraan dan pembangunan daerah.

3	Siti Zulaeha (2020)	Menggunakan e-Samsat dan menarik sumber daya lingkungan yang sering mempekerjakan calo.	Teori dari efektivitas organisasi dari Charles O.	Kualitatif.	Menunjukkan bahwa dimensi control berupa pemanfaatan e-Samsat dan menarik sumber daya dapat dikatakan berjalan dengan sangat baik, dimensi innovation berupa meningkatkan dan pengembangan pada e-Samsat dapat dikatakan baik, efficiency berupa daya tarik dan alternatif baru pada e-Samsat dikatakan cukup baik namun ada beberapa catatan.
4	Abimayu Satria Yoga, (2019)	Memahami efektivitas layanan e-Samsat dalam upaya meningkatkan jumlah uang yang dikumpulkan dari pembayaran pajak kendaraan bermotor dan untuk mengidentifikasi hambatan penerapannya di Provinsi Riau.	Pelayanan publik oleh Soetopo (2012:165), Efektivitas oleh Atik Septi Winarsih dan Ratminto, 2005:174, Pajak oleh Rochmat Soemitro (2017:1), e- government dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2003.	Kualitatif.	Tiga dari enam sub-indikator yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan e-Samsat dalam meningkatkan pendapatan pajak mobil di Provinsi Riau tidak terpenuhi, yang mengarah pada kesimpulan bahwa efektivitasnya tidak efektif.
5	Nurul Fajriyanti, 2022	Mengevaluasi efisiensi sistem online (E-Samsat) PPPD Bandung I Kabupaten Rancaekek dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.	Teori Efektivitas oleh Richard M Steers, 2020	Kualitatif	Sistem elektronik pemungutan pajak kendaraan bermotor (E-Samsat) kini sudah berfungsi dengan cukup efektif. Namun, ada beberapa karakteristik yang perlu disesuaikan menurut teori efektivitas Duncan (Richard M. Steers, 2020). Layanan ESamsat telah mempermudah masyarakat untuk membayar pajak

					<p>mobil dengan cepat, dan secara keseluruhan, pemungutan pajak kendaraan bermotor melalui internet meningkat cukup tinggi dari tahun 2018 ke tahun 2021. Hasilnya, indikator pencapaian tujuan tersebut positif.</p>
6	<p>Herdini & Widiyarta (2020)</p>	<p>Mengevaluasi seberapa cepat badan publik merespon pengaduan konsumen agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan.</p>	<p>Responsivitas oleh Dwiyanto (2006:148)</p>	<p>Kualitatif</p>	<p>Responsivitas pelayanan yang ada pada PDAM Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat beberapa kekurangan terkait pelayanan yang di dapatkan.</p>
7	<p>Ratna Yuli, Mustiah, M., dan Dastina, W (2021)</p>	<p>Memahami efisiensi layanan aplikasi E-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor (Studi Kasus di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi).</p>	<p>Teori efektivitas oleh Makmur (2015), Pelayanan Publik oleh Agus Hiplunudin (107-109).</p>	<p>Kualitatif.</p>	<p>Efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-Samsat pada Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi antara lain lamanya waktu pelayanan sesuai standar SOP, namun telepon yang tidak mendukung penggunaan aplikasi E- Samsat menyebabkan masyarakat menggunakan layanan konvensional.</p>

8	Putri, Andi Riska Amalia Novianti (20 21)	Menentukan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Unit Pelaksana Teknis Penerimaan SAMSAT wilayah Pare-Pare.	Teori Efektifitas oleh Gibson et al. (1996:30). Teori Pelayanan oleh Gie (2000:20).	Kualitatif	Secara prosedural, pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor telah dilaksanakan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Penerimaan Sistem Administrasi Tunggal Satu Pintu (SAMSAT) di Wilayah Parepare. Namun demikian, sejumlah faktor masih berdampak pada pencapaian tujuan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor, antara lain masih adanya beberapa Wajib Pajak yang menunda pembayaran pajak kendaraannya, dampak penurunan ekonomi terhadap tingkat pendapatan rumah tangga, yang rendahnya kepatuhan, dan rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak.
9	Shifani Fitri Sauli & Trena Aktiva Oktariyanda (2021)	Menganalisis bagaimana meningkatkan pelayanan Kantor Bersama Samsat Gresik melalui Inovasi Aplikasi Rame Samsat (Samsat Ramah Rakyat) sehingga dapat mengatasi berbagai permasalahan pelayanan publik.	Teori Inovasi oleh Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2003:3)	Kualitatif.	Kualitas hasilnya di bawah standar. Karena nampaknya penerapan Rame Samsat dilakukan secara otomatis, tergesa-gesa, dan tanpa pertimbangan untuk jangka panjang karena unsur pendukungnya. Namun, kondisi yang menghambat inovasi berdampak lebih besar. Warga Kabupaten Gresik mungkin mendapat manfaat dari sosialisasi dan pemasaran yang lebih banyak, sebagai salah satu ide.

10	Almahbub y, Aziz Mahfudzy (2 021)	Memiliki pengetahuan tentang efisiensi layanan Samsat unggulan untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor.	Efektivitas menurut Mardiasmo (2018 :134), Kualitas Pelayanan Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7)	Kualitatif	Harapan masyarakat telah terpenuhi dan terlampaui dengan layanan Samsat yang unggul. Meski demikian, keluhan tertentu masih perlu diselesaikan di masa mendatang.
----	---	--	--	------------	---

Sumber: Diolah oleh peneliti dari berbagai sumber 2023

1.5.2 Administrasi Publik

Secara etimologis, asal-usul kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin yang terdiri dari kata "ad" dan "ministrate", yang memiliki makna "melayani" atau "memenuhi". Dalam Bahasa Inggris, kata tersebut diterjemahkan menjadi "administration" yang dijelaskan oleh Atmosudirjo dalam (Meutia n.d.2017) sebagai tindakan memberikan bantuan, melaksanakan, memimpin, dan mengatur. Pada dasarnya, administrasi adalah upaya untuk membantu, memberikan bantuan, memimpin, atau mengarahkan segala kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Istilah "publik" berasal dari Bahasa Inggris "public" yang berarti umum, melibatkan masyarakat, atau berhubungan dengan negara. Syafie dan kolega (tahun) juga mengungkapkan hal yang serupa. (Pasolong 2019) mendefinisikan publik sebagai sejumlah orang yang memiliki kebersamaan dalam berpikir, harapan, perasaan, sikap, dan tindakan yang baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Dijelaskan oleh Chandler & Plano (Pasolong 2019) Dalam pandangan Dwight Waldo pada tahun 1968, administrasi publik diartikan sebagai seni dan ilmu yang bertujuan untuk mengatur urusan publik dan melaksanakan tugas- tugas yang

telah ditentukan. Definisi ini menyatakan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan manajemen dan organisasi yang melibatkan manusia dan peralatan untuk mencapai tujuan pemerintah. Di sisi lain, menurut Edward H. Litchfield yang dikutip oleh (Meutia n.d.) , administrasi publik merupakan studi tentang bagaimana badan-badan pemerintahan diorganisir, dibiayai, dipimpin, dijalankan, dan dilengkapi dengan tenaga kerja. Dari berbagai pengertian ini, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah publik melalui perbaikan di bidang organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan, dengan tujuan mencapai tujuan pemerintahan.

Dari pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik adalah dimana urusan serta kepentingan publik bukan merupakan urusan pemerintah semata tetapi juga urusan pihak non pemerintah dan masyarakat itu sendiri.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan paradigma administrasi publik menggambarkan adanya perubahan dalam hal tujuan, teori, pendekatan/metode, dan nilai- nilai yang menjadi dasarnya. Nicholas Henry (2004) dalam (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono 2020) mengemukakan 6 (enam) paradigma administrasi negara/publik sebagai berikut :

1. Dikotomi politik dan administrasi (1900- 1926)

Lokus, atau letak pemerintahan negara bagian, adalah tempat yang paling disoroti oleh paradigma ini. Sebagai administrator publik, pemerintah memiliki dua peran: peran politik dan peran administratif. Fungsi politik

berkaitan dengan tugas pemerintah dalam merumuskan undang-undang atau mewujudkan keinginan negara, sedangkan fungsi administrasi berkaitan dengan menjalankan undang-undang tersebut. Politik dan administrasi dipisahkan oleh perbedaan fungsional ini.

2. Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Konsep administrasi paling terkenal yang dikembangkan oleh Gullick dan Urwick disebut dengan akronim POSDCorB (Perencanaan, Pengorganisasian, Penyusunan Staf, Pengarahan, Koordinasi, Pelaporan, Penganggaran). Paradigma lebih mementingkan fokus daripada situs. Prinsip-prinsip administrasi negara menunjukkan bahwa konsep-konsep ini dapat diajarkan dalam semua konteks administrasi terlepas dari fungsi, lingkungan, misi, atau struktur kelembagaan sementara juga menawarkan indikator perbaikan.

3. Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma ini sangat menekankan pada locus, atau birokrasi pemerintahan, dan pada bidang kepentingan tertentu. Paradigma ini berusaha untuk menafsirkan kembali keterkaitan antara ilmu politik dan manajemen negara.

4. Administrasi Negara sebagai manajemen (1954-1970)

Paradigma ini merupakan kritik langsung terhadap paradigma sebelumnya yang berpendapat bahwa administrasi negara tidak boleh dipandang sebagai subjek sekunder ilmu politik. Dalam mencari alternatif, tampaknya disiplin utama, ilmu administrasi, dipilih sebagai arah yang dituju.

5. Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970- sekarang)

Komponen perhatian dari paradigma ini membangun hubungan antara lokus dan fokus penyelenggaraan negara. di mana teori organisasi, analisis kebijakan publik dalam praktik, administrasi, dan strategi manajemen disorot. Lokus normatif saat ini berada pada urusan publik dan birokrasi pemerintahan.

6. *Governance* (1990-sekarang)

Paradigma terakhir ini menunjukkan proses pemerintahan modern. Dalam pembuatan kebijakan publik, tidak hanya oleh pemangku kepentingan atau pemilik kekuasaan tetapi juga melibatkan warga negara dan kelompok masyarakat. Terdapat hubungan antara pemegang kekuasaan dengan sektor lainnya untuk ikut serta dalam menyediakan layanan publik. Pemerintah hanya sebagai pengatur dan pengarah dalam penyelenggaraan negara.

Dalam penelitian ini penerapan *Governance* yaitu implikasi SAMSAT Kota Semarang II sebagai penyedia jasa layanan dapat bergeser menjadi pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* yaitu penyelenggara kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi diantaranya pemerintah, masyarakat, swasta serta lainnya.

1.5.4 Governance

Governance tidak identik dengan konsep *government*, *Governance* dapat diartikan sebagai sistem, praktik, dan prosedur yang digunakan oleh pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi permasalahan publik serta mengelola sumber daya. Pada konsep *governance*, meskipun pemerintah merupakan salah satu aktor yang

terlibat, namun pemerintah tidak selalu memiliki peran dominan. Perannya dalam penyediaan layanan serta infrastruktur pembangunan akan berubah menjadi menjadi faktor pendorong untuk menciptakan lingkungan yang dapat memfasilitasi partisipasi aktor lain dalam suatu komunitas. *Governance* secara lebih luas dipahami dengan penyelenggara kebijakan publik dengan melibatkan banyak aktor yang berpartisipasi, diantaranya pemerintah, masyarakat, swasta dan lainnya. (Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono 2020)

Governance berasal dari “*govern*” bermakna memiliki peran besar pada semua proses, aturan, serta lembaga dalam pengendalian masalah yang ada pada masyarakat. (R. A. W. RHODES 1996) menyatakan bahwa *governance* dimaknai dengan sebuah proses baru pengaturan, perubahan kondisi kaidah pengaturan, atau metode baru untuk mengatur masyarakat. Penyelenggara negara menggunakan *governance* berarti dalam kebijakan publik tersebut melibatkan partisipasi aktor-aktor lain seperti sektor swasta, pemerintah, dan lainnya. Seperti penjelasan sebelumnya, *governance* menunjukkan pentingnya keterlibatan berbagai pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan.

Governance dapat dimaknai sama dengan tata kelola. Menurut (World Bank, 2018), tata kelola sektor publik merupakan tata cara mengenai bagaimana kekuasaan digunakan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki untuk pengembangan. Tata kelola sektor publik dapat diartikan juga sebagai tata kelola pemerintah. Sementara Jogiyanto dan Willy (2011) mendefinisikan tata kelola atau *governance* sebagai suatu proses yang dilaksanakan oleh organisasi atau masyarakat dalam rangka mengatasi permasalahan yang ada. Lebih lanjut, dalam tata kelola

menggunakan institusi, struktur otoritas, hingga kolaborasi untuk menyatukan sumber data dan mengkoordinasi kegiatan yang dilaksanakan.

Tata kelola pemerintahan yang baik tidak dibatasi pelaksanaan regulasi yang berlaku, tetapi juga penyelenggaraan pemerintahan yang baik dimana melibatkan seluruh elemen mulai dari pemerintah atau negara, sistem birokrasi, hingga eksternal birokrasi. Tata kelola pemerintahan yang baik melihat hubungan atau relasi yang sinergis dan sejajar antara sesama jajaran pemerintah, pasar, dan masyarakat, tidak cukup pada hubungan dalam pemerintahan. Sehingga dalam melihat tata kelola pemerintahan yang baik, peran dan hubungan dari tiap aktor kebijakan dalam pengelolaan sumber daya dalam masyarakat merupakan arti yang penting.

Berdasarkan definisi-definisi di atas, tata kelola (*Governance*) adalah suatu proses guna memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk menyelesaikan suatu persoalan. Khususnya dalam sektor publik, tata kelola penyelenggaraan pemerintahan ataupun aktivitas kepentingan masyarakat dilaksanakan oleh pemerintah. Secara umum, tata kelola pemerintahan (*good governance*) berkaitan dengan pengelolaan maupun penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Terdapat hubungan antar organisasi instansi pemerintah untuk melakukan koordinasi dan kerjasama dalam penyelenggaraan tersebut. Tata kelola pemerintah memiliki 6 (enam) prinsip, meliputi akuntabilitas, stabilitas politik, pemerintah yang efektif, kesetaraan regulasi, supremasi hukum, dan kontrol terhadap korupsi.

Penerapan *Good Governance* dalam mengelola suatu sektor publik dianggap penting sebab *good governance* memberi petunjuk yang jelas dalam

pengambilan keputusan bertanggung jawab, tepat serta memungkinkan pengelola sektor publik yang lebih terpercaya sehingga dapat meningkatkan nilai dan kepercayaan mitra atau masyarakat. *Good governance* merupakan upaya yang dilakukan pemerintah guna membenahi sistem dalam penyelenggaraan layanan publik sebagai bagian dari pembaruan sistem pemerintahan, dengan tujuan mewujudkan *good governance*. Oleh karena itu, penting untuk menyadari bahwa keadaan ini patut serta sangat penting untuk dikembangkan dalam kerangka pelayanan publik di Indonesia.

Pada SAMSAT Kota Semarang II penerapan *good governance* belum berjalan dengan baik sebab masih banyak aduan dari masyarakat yang masuk namun tidak ada respon SAMSAT Kota Semarang II terkait banyaknya aduan yang masuk.

1.5.4 Good Governance

Istilah “*governance*” serta “*good governance*” telah digunakan dalam kebijakan publik dan literatur pembangunan sejak pertama kali diadopsi oleh UNDPN (PBB) pada akhir 1980-an karena keprihatinan serius mengenai korupsi dan kurangnya partisipasi publik dalam sistem yang digerakkan oleh negara (Satphaty, B., M. B., & Dass 2013). ADB dalam (Sumarto, 2009) supaya pemerintahan bisa menjadi lebih baik dan mencapai konsep *good governance*, ada beberapa bagian utama yang perlu diperhatikan yaitu akuntabilitas, partisipasi, prediktabilitas, dan transparansi. Menurut UNDP, *good governance* memiliki karakteristik berikut: melibatkan semua pihak, bertanggung jawab, transparan, efektif, adil, menjunjung tinggi nilai

- nilai hukum, memastikan bahwa keputusan tentang distribusi sumber daya pembangunan dibuat dengan mempertimbangkan kepentingan orang yang paling miskin dan paling lemah, dan bahwa agenda politik, sosial, dan ekonomi didasarkan pada kesepakatan masyarakat. Untuk mencapai tata pemerintahan yang baik, UNDP juga mengembangkan sejumlah konsep kunci, antara lain partisipasi, supremasi hukum, keterbukaan, daya tanggap, berorientasi konsensus, keadilan, efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis.

Good governance atau pemerintahan yang baik melihat hubungan maupun relasi sinergis dan sejajar antara sesama jajaran pemerintah, pasar, dan masyarakat, tidak cukup pada hubungan dalam pemerintahan. Sehingga dalam melihat tata kelola pemerintahan yang baik, peran dan hubungan dari tiap aktor kebijakan dalam pengelolaan sumber daya dalam masyarakat merupakan arti yang penting.

a. Transparansi

Transparansi adalah proses keterbukaan dalam penyampaian informasi atau kegiatan yang dilakukan. Melalui transparansi, pihak eksternal dapat ikut andil menjadi fungsi pengawasan. Transparansi dapat tercapai dengan menyediakan akses informasi.

b. Partisipasi

Keterlibatan seluruh elemen adalah faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan. Berbagai pihak atau pemangku kepentingan dapat memberikan masukan, perspektif, alternatif dalam mengatasi permasalahan kebijakan. Sehingga ada sinergitas dalam kebijakan

yang akan mengurangi konflik yang mungkin muncul.

c. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban atas kesepakatan atau regulasi yang telah dibuat. Dapat dikatakan bahwa proses ini adalah menguji kebijakan tidak berpihak pada golongan tertentu atau kredibel.

d. Koordinasi

Dalam pelaksanaan kebijakan harus memastikan seluruh aktor kebijakan memiliki kepentingan bersama dan pandangan yang sama. Perlu adanya integrasi visi dan misi dari tiap lembaga. Koordinasi sangat penting untuk mencapai efektivitas dan efisiensi.

Tata kelola yang baik (*good governance*) memiliki beberapa prinsip. *United Nation Development Program* (UNDP) menyebutkan terdapat 8 (delapan) prinsip dari *good governance*, antara lain :

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan
2. Berorientasi pada supremasi hukum (*rule of law*)
3. Transparansi dalam pengambilan keputusan
4. Responsivitas terhadap kebutuhan *stakeholder*
5. Berorientasi untuk mencapai konsensus
6. Kesetaraan dalam jaminan peningkatan taraf hidup
7. Efektivitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas kepada *stakeholder* yang dilayani

Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1998 tentang

Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), juga ditekankan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik melalui asas-asas berikut:

1. Prinsip kepastian hukum
2. Prinsip ketertiban dalam penyelenggaraan negara
3. Prinsip kepentingan umum
4. Prinsip keterbukaan
5. Prinsip proporsionalitas
6. Prinsip profesionalitas
7. Prinsip akuntabilitas

Berdasarkan berbagi prinsip-prinsip pada *good governance* di atas, prinsip yang digunakan dalam penelitian *responsive governance* SAKPOLE pada SMASAT Kota Semarang II untuk fokus dikaji adalah prinsip partisipasi dan koordinasi.

Dalam menjalankan pemerintahan daerah, setiap anggota masyarakat harus memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Partisipasi masyarakat sangat penting baik secara langsung maupun melalui institusi yang dapat berbicara untuk mereka. Pelaksanaan pemberdayaan, terwujudnya kebebasan pers bagi seluruh masyarakat, dan adanya ruang-ruang keterlibatan dalam lembaga-lembaga politik adalah contoh-contoh partisipasi dalam aksi. (Tomuka, 2012)

Koordinasi dilakukan untuk mendukung prinsip tata pemerintahan yang transparan dan bertanggung jawab. Koordinasi dilakukan oleh antar lembaga dan antar daerah, baik melalui komunikasi dan kerjasama institusi yang berkepentingan.

Prinsip ini memastikan institusi pemerintah yang berkepentingan memiliki kesamaan tujuan dalam program yang dijalankan bersama. Hubungan antar pihak akan menjadi efektif dan efisien dalam tata kelolanya apabila dilaksanakan koordinasi yang baik.

Berkembangnya era digital, yang ditandai dengan pesatnya pertumbuhan sosial media, secara mendasar telah mengubah cara hidup, bekerja, dan berpikir kita. Dengan karakteristik sosial media yang luar biasa, yaitu bebas, terbuka, cepat, interaktif dan global, para peneliti dan praktisi telah menganjurkan penggunaan sosial media dan internet untuk meningkatkan responsivitas, efektivitas dan transparansi pemerintah serta partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan (West 2004) (Justice, Melitski, and Smith 2006) (Gauld, Gray, and McComb 2009). Responsivitas pemerintah yang berkelanjutan terhadap kebutuhan warganya dianggap sebagai salah satu ciri khas demokrasi. Penulis tertarik untuk membahas mengenai *Responsiveness* atau responsivitas sebagai salah satu cerminan terwujudnya *good governance*.

1.5.6 Responsive Governance

Pemerintah semakin dituntut untuk lebih responsif terhadap warga negaranya sehingga warga negara dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi dan kebijakan publik (Bingham, Nabatchi, and O'Leary 2005) (Sjoberg, Mellon, and Peixoto 2017) (Frank R. Baumgartner 2010) berpendapat bahwa responsivitas adalah sejauh mana pembuat kebijakan mengubah administrasi publik dan kebijakan publik dengan mempertimbangkan perubahan kebutuhan, keinginan, dan

klaim warga negara. (D Osborne 2003) berpendapat bahwa *Responsive Governance* adalah menjadikan prioritas utama berbagai tuntutan warga negara dan memberikan layanan publik yang lebih baik bagi warga negara.

Salah satu penyebab utama terhambatnya responsivitas (*responsive*) pemerintah adalah karena lambatnya arus komunikasi dan informasi yang dapat diperoleh dari pemerintah untuk kepentingan warga negara (Eom, Hwang, and Kim 2018). Seringkali, informasi tersebut terlambat untuk sampai, dikarenakan pola komunikasi yang berbelit-belit atau harus melalui banyak sekat birokrasi (Kenneth J. Meier 2006).

Penggunaan sosial media dan internet sebagai saluran baru komunikasi antara warga dan pemerintah, pola komunikasi ini memiliki pengaruh besar bagi warga negara maupun pemerintah. Tanpa memandang usia, jenis kelamin, ras, dan pendapatan, warga negara memiliki kesempatan yang sama untuk mengekspresikan pendapat mereka melalui sosial media. Mereka dapat berdiskusi dan mengkritik kebijakan publik dalam “ruang publik” baru ini atau meminta informasi dan bantuan dari pemerintah. Ketidakpuasan dan konektivitas mereka dapat memberikan tekanan pada pemerintah, karena opini publik yang “tidak terkendali” terkadang dapat berubah menjadi tindakan kolektif yang berpotensi mengancam. Oleh karena itu, ekspresi online memperbesar tekanan dari bawah bagi pemerintah untuk merespons. Disisi lain, pemerintah juga menganggapnya sebagai cara yang lebih efisien, nyaman dan murah untuk menanggapi warganya dengan sosial media maupun internet (Su and Meng 2016).

Penulis tertarik dengan konsep *responsive governance* dari (UNDP 2015) orang-orang di seluruh dunia telah memasukkan pemerintah yang jujur dan responsif di antara prioritas utama mereka. Menghadapi ekspektasi publik ini, tata kelola perlu menjadi lebih responsif untuk mengatasi tantangan yang lebih berat, saling terkait dan semakin kompleks untuk mencapai pembangunan berkelanjutan untuk semua. Berfokus pada pemenuhan harapan masyarakat dalam hal kualitas, kuantitas dan ketepatan pelayanan publik yang diberikan dalam keterbatasan sumber daya yang tersedia menjadi lebih penting untuk meningkatkan responsivitas sektor publik. Aspek *Responsive governance* diantaranya adalah :

1. Multi-channel service delivery and e-participation
2. Engaged citizen and empowered communities
3. Competent, diverse and ethical public servants
4. Responding efficiently and effectively to people's needs.

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah untuk peka terhadap pendekatan berbasis hak untuk pembangunan ketika kebutuhan warga negara dapat sangat bervariasi. Menjadi responsif terhadap peningkatan permintaan publik untuk layanan dan mitra mereka, untuk mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan dalam penyediaan barang dan jasa serta akses terhadapnya. Beberapa aspek penghambat *responsive governance* diantaranya :

1. Koordinasi antar sektor
2. Sumber daya manusia

Ketanggapan terkait dengan kepercayaan pada pemerintah, yang pada gilirannya

sangat penting untuk mendorong kerja sama dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Oleh karena itu ada hubungan timbal balik antara kepercayaan publik pada pemerintah dan organisasi terkait, dan pemerintah yang responsif.

Pesatnya pertumbuhan internet menciptakan ruang baru bagi warga untuk berinteraksi dengan pemerintah melalui media sosial maupun internet, hal tersebut mengubah perilaku aktor politik ke arah yang lebih efisien. Tren penggunaan aplikasi untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan publik dari pemerintah merupakan hasil dari diversifikasi saluran bagi warga untuk berinteraksi dengan bagian pemerintah, penggunaan internet dan media sosial untuk berkomunikasi dengan pemerintah merupakan salah satu inovasi kelembagaan yang memang meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan responsivitas pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan di masyarakat (Chadwick 2006).

1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan terkait *responsive governance* melalui aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II. Kemudian peneliti akan mengkaji faktor penghambat SAMSAT Kota Semarang II dalam menjalankan *responsive governance*, diantaranya :

a) *Responsive Governance* SAMSAT Kota Semarang II.

Tata kelola yang responsif mengharuskan semua aktor, yang dipimpin oleh pemerintah untuk peka terhadap pendekatan berbasis hak untuk pembangunan ketika kebutuhan warga negara dapat sangat bervariasi. Menjadi responsif terhadap peningkatan permintaan publik untuk layanan dan mitra mereka, untuk mempertimbangkan kesetaraan dan pemerataan dalam penyediaan barang dan jasa serta akses terhadapnya. Fenomena yang akan diamati adalah :

1. *Responsive Governance* SAMSAT Kota Semarang II.
2. Kecepatan penanganan aduan publik secara cepat.
3. Menanggapi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif.
4. Partisipasi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu OPD atau instansi terkait.

b) Faktor penghambat menjalankan *responsive Governance* pada SAMSAT Kota Semarang II. Fenomena yang akan diamati yaitu :

1. Koordinasi antar sektor pada SAMSAT Kota Semarang II.
2. Sumber Daya Manusia pada SAMSAT Kota Semarang II.

Tabel 1. 3
Fenomena Penelitian

A. Bagaimana SAMSAT Kota Semarang II memberikan respon terhadap keluhan dan saran yang masuk dari masyarakat melalui aplikasi SAKPOLE?

No.	Fenomena Penelitian	Sub Fenomena	Sumber Data
1.	<i>Responsive Governance</i> (UNDP 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki saluran untuk mengakomodasi aduan masyarakat. 2. Kecepatan penanganan aduan publik secara cepat. 3. Menanggapi kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif. 	Wawancara dan jurnal, Aplikasi SAKPOLE.

B. Apa faktor - faktor yang menghambat kinerja SAMSAT Kota Semarang II sehingga kurang merespon keluhan dan saran yang masuk dari masyarakat?

No.	Fenomena Penelitian	Sub Fenomena	Sumber Data
2.	Faktor penghambat responsivitas SAMSAT Kota Semarang II terhadap aduan masyarakat melalui SAKPOLE.	1. Koordinasi antar sektor pada SAMSAT Kota Semarang II. 2. Sumber Daya Manusia pada SAMSAT Kota Semarang II.	Wawancara dan jurnal, Aplikasi SAKPOLE.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Moeleong, dijelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena. Penelitian ini menitikberatkan pada interaksi komunikasi yang intens antara peneliti dan fenomena yang sedang diteliti. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dan penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan

dari penelitian ini adalah untuk menganalisis responsivitas pemerintah dalam pelayanan administrasi melalui implementasi SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang II. Selain itu, peneliti juga akan menggambarkan fakta-fakta yang ditemukan melalui observasi dan menganalisis permasalahan yang muncul. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan oleh peneliti dan akan disajikan dengan validitas dan kejelasan yang tinggi.

1.7.2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi penelitian adalah tempat dimana masalah penelitian terjadi. Situs dapat berupa wilayah atau lembaga tertentu. Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di latar belakang, situs penelitian yang ditetapkan adalah SAMSAT Kota Semarang II.

1.7.3 Subjek Penelitian

Informan utama yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala UPPD Kota Semarang II.

SAMSAT Kota Semarang II menjadi dasar dari layanan SAKPOLE yang menjadi alat aduan masyarakat.

2. Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor.

Aplikasi Sakpole menjadi alat aduan masyarakat terkait layanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Semarang II.

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Pemilihan tersebut disesuaikan dengan banyaknya aduan masyarakat yang masuk namun belum mendapatkan respon baik dari SAMSAT Kota Semarang II.

4. Warga Kota Semarang

Mengikutsertakan masyarakat maka penelitian ini dapat memberikan hasil yang objektif.

1.7.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data berupa kalimat atau uraian kata-kata, pernyataan, sumber data statistik, tertulis, dan foto.

1.7.5 Sumber Data

Kelengkapan sumber data dalam sebuah penelitian akan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi secara tepat dan akurat mengenai berbagai hal yang terkait dengan topik penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan dua sumber data untuk mempermudah penelitian yakni data primer serta data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merujuk pada sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Sumber data ini bisa berupa wawancara, jajak pendapat, observasi langsung terhadap individu, kelompok, obyek, kejadian, atau hasil pengujian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan Kepala UPPD Kota Semarang II, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, serta warga Kota Semarang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018:104). Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari aplikasi SAKPOLE, dokumentasi, laporan, berita,

peraturan, perundang – undangan, serta artikel maupun jurnal yang dapat menunjang proses penelitian terkait dengan penelitian ini.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian lapangan dilakukan menggunakan beberapa metode, salah satunya adalah wawancara.

a) Wawancara

Wawancara adalah sebuah metode untuk mengumpulkan data yang melibatkan percakapan antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan tertentu. Pewawancara mengajukan pertanyaan kepada narasumber, dan narasumber memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman, pendapat, perasaan, dan pengetahuannya. Data yang diperoleh dari wawancara berupa kutipan langsung dari orang-orang yang terlibat dalam penelitian. Wawancara dilakukan langsung oleh peneliti dengan datang langsung ke SAMSAT Kota Semarang II dan beberapa stakeholder lain baik di dalam Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan pihak di luar sektor pemerintahan untuk memastikan bahwa hasil penelitian objektif. Wawancara dilakukan dalam bentuk semi terstruktur, di mana pertanyaan telah dirancang dengan struktur yang jelas, namun peneliti juga memiliki kebebasan untuk mengajukan pertanyaan tambahan secara spontan guna memperoleh keterangan yang lebih komprehensif dan mendalam. Selama wawancara, peneliti mengacu pada panduan wawancara yang telah disusun untuk memastikan agar pembicaraan tetap berfokus pada topik yang dibahas.

b) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data tentang peserta studimelalui catatan tertulis. Proses pendokumentasian penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan beberapa bahan, antara lain buku, jurnal, dan makalah penelitian yang relevan dengan masalah penelitian. Sesuai denganbidang kajiannya, para peneliti memilih dan menyusun dokumen-dokumenyang telah mereka kumpulkan.

c) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengamati tindakan manusia, proses kerja, fenomena alam, atau respons individu dalam suatu penelitian. Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung terhadap penggunaan aplikasi SAKPOLE untuk mengungkapkan informasi yang terjadi di lapangan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh para pemangku kepentingan (stakeholders) dalam menanggapi aspirasi dan keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung di SAMSAT Kota Semarang II untuk mendapatkan data secara langsung dari situasi yang ada II.

1.7.7 Analisis Dan Interpretasi Data

Sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama berada di sana, dan sampai menyampaikan hasil temuannya, analisis data dilakukan dalam penelitian kualitatif. Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif oleh Huberman dan Miles yang terdiri dari tiga prosedur perolehan data sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses untuk menyempurnakan data dengan cara mengurangi data yang dianggap tidak perlu atau tidak relevan, serta menambahkan data yang mungkin kurang lengkap. Ketika melakukan penelitian lapangan, seringkali diperoleh jumlah data yang sangat banyak. Oleh karena itu, reduksi data dilakukan untuk membuat rangkuman, memilah inti pembahasan, dan berfokus pada hal-hal yang penting berdasarkan tema dan pola yang muncul. Tujuannya adalah agar data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas serta memudahkan peneliti dalam mengumpulkan dan mencari data jika diperlukan di masa yang akan datang. (Sugiyono, 2007:247).

Data yang dikurangi merupakan data hasil wawancara terhadap narasumber penelitian yang tidak memiliki kaitan dengan tema penelitian atau kurang tepat apabila dimasukkan sebagai analisis, selanjutnya isi dokumentasi dari berbagai instansi yang berkaitan secara luas pada bagian penting yang berfokus pada penelitian, dan diambil pula dari berbagai sumber lainnya berupa pada koran, jurnal, artikel yang relevan dengan penelitian. Dalam melakukan reduksi data akan dilakukan secara terus-menerus dan langsung.

2. Penyajian Data/*Display*

Dalam penelitian, presentasi data memainkan peran penting dalam memfasilitasi pemahaman tentang kejadian yang terjadi selama penelitian. Setelah pemahaman tersebut tercapai, langkah-langkah tindakan yang relevan dapat direncanakan. Data dapat disajikan melalui berbagai cara, termasuk teks

naratif, serta menggunakan bahasa non-verbal seperti bagan, matriks, grafik, denah, dan tabel. Penyajian data melibatkan proses mengumpulkan informasi dan mengelompokkannya berdasarkan kategori yang relevan. Menurut Miles dan Huberman, dalam konteks penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk ringkasan deskriptif, bagan, flowchart untuk menggambarkan hubungan antar kategori, dan format lainnya. Tujuan penyajian data adalah untuk memudahkan peneliti dalam melihat hasil dari keseluruhan kegiatan penelitian. Setelah mengumpulkan berbagai data tentang *responsive governance* SAMSAT Kota Semarang II, peneliti dapat menyimpulkan temuan dan menyajikan data sesuai dengan hasil penelitian.

3. Verifikasi Data (*Conclusions drawing/verifying*)

Tahapan akhir setelah beberapa teknik analisis data di atas ialah tahap verifikasi data, yang dilakukan ketika simpulan awal yang diartikan masih memiliki sifat sementara, dan akan terdapat berbagai perubahan apabila tidak didukung dengan beberapa bukti penguat guna mendukung dalam tahapan mengumpulkan data selanjutnya. Pada jenis penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dapat memungkinkan diperolehnya jawaban yang berfokus pada penelitian yang sudah direncanakan semenjak tahapan awal penelitian. Hasil data dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian mengenai *responsive governance* SAMSAT Kota Semarang II, dimana akan dilakukan analisis dan juga pencarian makna dari data yang terkumpul serta pencarian jawaban yang relevan dengan permasalahan.

1.7.8 Kualitas Data

Uji kualitas dilakukan untuk melihat dan membuktikan keabsahan dalam penelitian agar benar-benar disebut sebagai penelitian ilmiah, serta sekaligus guna menguji data yang didapatkan. Pengecekan pada kualitas data pada dasarnya berguna dalam menyangkal tuduhan kepada penelitian kualitatif yang menyatakan ketidak ilmiahnya penelitian, juga dapat sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dari penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320). Kualitas data dilakukan guna memberikan bukti mengenai penelitian yang dilakukan benar-benar penelitian ilmiah serta guna melakukan pengujian pada data yang didapatkan. Untuk memastikan keandalan dan keilmiahan data dalam penelitian kualitatif, dilakukan uji kualitas data melalui triangulasi. Konsep triangulasi, seperti yang dijelaskan oleh Wiliam Wiersma (1986), melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber yang berbeda dan dalam rentang waktu yang berbeda pula. Dalam penelitian ini, triangulasi sumber digunakan sebagai metode triangulasi untuk membandingkan dan memeriksa kebenaran informasi yang diperoleh melalui perbandingan data dari beberapa sumber yang berbeda. Pendekatan ini menggabungkan observasi, wawancara, dan pendokumentasian sebagai teknik pengumpulan data guna mendapatkan data yang dapat dipercaya. Pelaksanaan uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Membandingkan hasil pengamatan secara langsung dengan hasil wawancara dengan narasumber. Melalui perbandingan ini akan diperoleh data berdasarkan wawancara dan observasi. Mengingat observasi yang digunakan adalah observasi langsung maka peneliti akan memperoleh data

secara valid dan memahami kebenaran informasi antara yang dikatakan narasumber dengan fakta yang sebenarnya di lapangan.

2. Membandingkan hasil wawancara antara masing-masing narasumber. Narasumber penelitian ini berasal dari pihak pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, dengan membandingkan hasil wawancara antara narasumber dapat diperoleh informasi sebenarnya mengenai *Responsivitas Governance* pada SAMSAT Kota Semarang II.
3. Membandingkan temuan dari observasi dan wawancara dengan informasi dari dokumen yang dapat diakses. Setelah bukti kuat dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, data dapat diperiksa dengan dokumen yang relevan untuk menentukan kebenarannya.