

# **RESPONSIVE GOVERNANCE APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) SAMSAT KOTA SEMARANG II**

Annisa Putri Fernanda, Retno Sunu Astuti, Amni Zarkasyi Rahman

**Departemen Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <https://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## *Abstract*

This research analyzes the responsiveness of SAMSAT Semarang City II and identifies inhibiting factors. It is driven by public complaints regarding the administration services provided by SAMSAT. The introduction of the SAKPOLE application aims to streamline motor vehicle administration and enable public complaint submission. Aligned with UNDP's principles of good governance, the study emphasizes transparency, accountability, participation, and coordination. The SAKPOLE app offers a quick and flexible resolution for public complaints. Descriptive qualitative methods, including interviews, documentation, and observation, are used for data collection. Primary data is obtained from SAMSAT and the public, while secondary data includes documentation, news, reports, laws, and the SAKPOLE app. Data validity is ensured through source triangulation. Findings show that the SAKPOLE platform, public participation, competent SAMSAT staff, and effective complaint handling processes facilitate responsive governance. Inhibiting factors include incomplete complaint information and a lack of human resources. To enhance the SAKPOLE app, clear complaint information, adherence to procedures, and staff training are recommended.

**Keywords :** *Responsive, governance, SAKPOLE.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam administrasi publik. Dalam era kemajuan teknologi informasi, penerapan elektronik governance (e-governance) menjadi solusi yang digunakan oleh banyak instansi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik (Yoga, 2019). Salah satu contohnya adalah Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE), yang digunakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kota Semarang II.

Pelayanan SAMSAT Kota Semarang II yang responsif terhadap keluhan dan saran yang masuk melalui SAKPOLE menjadi hal yang penting dalam membangun good governance (Eom *et al.*, 2018). Namun, terdapat permasalahan yang menghambat SAMSAT Kota Semarang II dalam merespon dengan baik keluhan dan saran yang disampaikan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip responsivitas di SAMSAT Kota Semarang II terhadap keluhan dan saran masyarakat yang masuk melalui SAKPOLE. Selain itu, penelitian ini juga

bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penghambat yang menyebabkan kurangnya responsivitas SAMSAT Kota Semarang II dalam merespon keluhan dan saran dari masyarakat (Fajriyanti *et al.*, 2022). Penelitian ini memiliki kegunaan teoritis dan praktis. Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memperkecil kesenjangan dan memberikan sudut pandang baru yang positif mengenai administrasi publik, khususnya dalam sektor e-governance. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang cara SAMSAT Kota Semarang II menggunakan SAKPOLE sebagai alat komunikasi untuk berinteraksi dengan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menyajikan faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas SAMSAT Kota Semarang II dan berkontribusi pada penggunaan SAKPOLE yang efektif di sektor publik.

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pemerintah agar dapat meningkatkan faktor-faktor positif yang mendukung peningkatan responsivitas SAMSAT Kota Semarang II (Gusti, *et al.*, 2019). Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu dalam penyusunan

manajemen komunikasi publik yang lebih baik, dengan tujuan meningkatkan keterlibatan warga dan penerapan prinsip good governance.

Pada penelitian terdahulu, banyak peneliti yang telah melakukan studi sejenis mengenai pelayanan SAMSAT dan e-Samsat. Beberapa penelitian tersebut mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dalam penerapan layanan e-Samsat, seperti kurangnya sosialisasi yang efektif, kekurangan staf yang memiliki keterampilan yang memadai, fasilitas penunjang yang kurang memadai, masalah ketergantungan pada ketersediaan jaringan internet dan ketidakstabilan server, serta kerjasama yang terbatas pada layanan tertentu.

Pada konteks SAMSAT Kota Semarang II dan penerapannya menggunakan SAKPOLE, masih terbatasnya penelitian yang telah dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan mengisi kesenjangan pengetahuan yang ada dengan menganalisis responsivitas SAMSAT Kota Semarang II dalam merespon keluhan dan saran masyarakat melalui SAKPOLE.

Artikel ini akan menjelajahi hasil penelitian terdahulu serta melakukan

analisis terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas SAMSAT Kota Semarang II. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang implementasi e-governance dalam konteks SAMSAT, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang efektif untuk meningkatkan pelayanan publik dan memperbaiki kualitas komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang responsivitas pemerintah dalam pelayanan administrasi melalui implementasi SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang II.

Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan fokus pada interaksi komunikasi antara peneliti dan fenomena yang diteliti. Situs penelitian yang ditetapkan adalah SAMSAT Kota Semarang II.

Informan utama yang terlibat dalam penelitian ini meliputi Kepala UPPD Kota Semarang II, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, serta warga Kota Semarang.

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kalimat atau uraian kata-kata, pernyataan, sumber data statistik, tertulis, dan foto. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan dan data sekunder yang diperoleh dari aplikasi SAKPOLE, dokumentasi, laporan, berita, peraturan, perundang-undangan, serta artikel dan jurnal terkait.

Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data dilakukan melalui prosedur reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data menggunakan triangulasi sumber.

Uji kualitas data dilakukan untuk memastikan keandalan dan keilmiahan data yang diperoleh melalui triangulasi sumber. Dengan menggunakan metode penelitian ini, diharapkan penelitian dapat memberikan hasil yang objektif dan dapat dipercaya mengenai responsivitas pemerintah dalam pelayanan administrasi di SAMSAT Kota Semarang II.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan yang diperoleh saat melakukan wawancara dengan informan 1 dilokasi penelitian diperoleh informasi

mengenai *Responsive Governance* dalam menanggapi aduan melalui SAKPOLE sebagai berikut :

*“SAMSAT Kota Semarang II selalu berkomitmen untuk menampung dan merespon setiap aduan yang masuk kepada kami karena itu instruksi yang jelas dari Bapak Gubernur kita sejak tahun 2013”* (wawancara 17 Mei 2023).

Berdasarkan pernyataan informan 1 diatas menyatakan bahwa SAMSAT Kota Semarang II telah berkomitmen untuk selalu menampung segala aduan serta merespon sesuai dengan instruksi dari Gubernur Jawa Tengah.

Sejak dikeluarkannya instruksi dari Gubernur pada tahun 2013, SAMSAT Kota Semarang II telah aktif dalam merespons dan menyelesaikan aduan yang diterima dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Gubernur Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah. SAMSAT Kota Semarang II telah melaksanakan peraturan tersebut sebagai pedoman dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk mengatasi isu-isu

publik. Tujuan dari peraturan tersebut adalah untuk memastikan bahwa SAMSAT Kota Semarang II dapat memberikan pelayanan masyarakat yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Aduan yang diterima dari masyarakat akan dikelola oleh Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat. SAMSAT Kota Semarang II memiliki berbagai saluran yang tersedia agar masyarakat dapat menyampaikan aduan kepada mereka.

Faktor-faktor yang menghambat responsivitas SAMSAT Kota Semarang II dalam menanggapi aduan yang masuk dari masyarakat antara lain:

1. Koordinasi antar sektor: Meskipun aplikasi SAKPOLE telah meningkatkan responsivitas pelayanan, beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa aduan mereka akan cepat terselesaikan jika disampaikan langsung kepada pihak SAMSAT. Proses penyelesaian aduan terkadang terhambat karena perlu melalui prosedur struktural birokrasi. Selain itu, masih banyak aduan yang belum ditindaklanjuti dengan serius oleh aparaturnya setiap OPD di Jawa Tengah, meskipun telah ada instruksi dari Gubernur Jawa Tengah.

2. Sumber Daya Manusia: SAMSAT Kota Semarang II telah menyediakan personil pengelola aduan yang memiliki beragam disiplin ilmu untuk menangani aduan dengan kompeten. Namun, terdapat kendala dalam pengembangan diri tim pengelola aduan masyarakat, baik di lingkungan SAMSAT Kota Semarang II maupun di SAMSAT Kota Semarang secara keseluruhan. Pelatihan yang dilakukan diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pengelolaan aduan masyarakat.

Dengan adanya faktor-faktor tersebut, proses penyelesaian aduan di SAMSAT Kota Semarang II dapat menjadi lambat dan terhambat. Upaya yang perlu dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antar sektor, memastikan instruksi dari pemerintah direspon dengan serius, dan mengembangkan sumber daya manusia yang menangani aduan agar responsivitas dapat ditingkatkan.

Penelitian ini menganalisis kerangka pikir yang digunakan dalam mengevaluasi responsivitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Semarang II. Regulasi yang menjadi dasar penelitian

ini meliputi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-Undang No. 76 Tahun 2013 Permenpan No. 24 Tahun 2014, dan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini juga menyoroti penggunaan aplikasi SAKPOLE sebagai salah satu platform pengaduan yang digunakan oleh masyarakat. Selama periode 2015 hingga 2022, terdapat 104.641 aduan yang masuk melalui SAKPOLE, menunjukkan partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan pelayanan publik.

Aplikasi SAKPOLE memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan, sehingga jumlah aduan meningkat secara signifikan. Meskipun terdapat beberapa hambatan dalam proses penyelesaian aduan, SAMSAT Kota Semarang II terus berupaya meningkatkan Responsivitasnya.

Sarana dan prasarana pengaduan yang disediakan, termasuk media sosial, memungkinkan partisipasi publik dalam menyampaikan aduan dan memantau proses penyelesaiannya. Selain itu,

koordinasi antar instansi dan pemberian edukasi kepada masyarakat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik di SAMSAT Kota Semarang II. SAMSAT juga memiliki sistem pelaporan aduan online untuk meningkatkan responsivitas pelayanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa SAMSAT Kota Semarang II telah mengimplementasikan konsep Responsive Governance melalui aplikasi SAKPOLE sebagai platform pengaduan masyarakat. SAKPOLE memungkinkan komunikasi yang cepat dan real-time antara masyarakat dan aparat pemerintah, meningkatkan responsivitas pelayanan publik.

Penyelesaian aduan terkadang mengalami kendala dan membutuhkan waktu yang cukup lama meskipun begitu, SAMSAT Kota Semarang II terus berupaya meningkatkan proses penyelesaiannya. Terdapat faktor-faktor penghambat responsivitas, seperti koordinasi antar instansi dan kelengkapan data aduan yang disampaikan oleh masyarakat.

Melalui kolaborasi dan pelatihan yang tepat, diharapkan responsivitas

pelayanan publik dapat ditingkatkan. Kesimpulannya, penerapan Responsive Governance melalui aplikasi SAKPOLE SAMSAT Kota Semarang II telah memberikan manfaat dalam meningkatkan responsivitas pelayanan publik, meskipun masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitasnya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian. Berikut merupakan beberapa saran yang diberikan oleh peneliti:

1. SAMSAT Kota Semarang II lebih massif melakukan advokasi (Sosialisasi, sosialisasi, pendampingan) tata cara penyampaian aduan di SAKPOLE. SAMSAT dapat membuat video edukasi tata cara penyampaian aduan di SAKPOLE, dengan seera lengkap mencantumkan, pokok masalah, lokasi aduan, gambar aduan dan tema aduan. Jika seera berulang di dengarkan masyarakat maka akan tertanam dalam masyarakat sehingga dapat menjadi kebiasaan warga pada saat menyampaikan aduan.
2. Perlunya mengadvokasi Pejabat OPD untuk lebih aktif menggunakan media sosial termasuk aplikasi.

Temuan penelitian ini memberikan cahaya baik tentang bagaimana mengaktualisasikan potensi suatu aplikasi sebagai alat untuk meningkatkan Responsivitas Pemerintah. Oleh karena banyak manfaat dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE, SAMSAT harus terus memberi edukasi dan sosialisasi kepada pejabat OPD agar selalu aktif menggunakan aplikasi SAKPOLE.

Peneliti berencana untuk mengeksplorasi teknik visualisasi lainnya, mengeksplorasi berbagai bentuk visualisasi gabungan, mendukung inisiatif kebijakan percontohan dengan memantau reaksi warga, dan memperluas cakupan ke periode yang lebih lama .

Metodologi yang disajikan dapat diterapkan ke platform media sosial lain seperti media sosial tik tok dan Instagram dengan mempertimbangkan mekanisme interaksi mereka sendiri antara pengguna dan metode pengambilan yang tersedia yang disediakan oleh Antarmuka Pemrograman Aplikasi mereka.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Saya sebagai peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-

besarnya kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan pendanaan untuk penelitian saya. Tanpa dukungan finansial ini, saya sebagai peneliti tidak akan dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan.

Saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada penasihat saya yang telah memberikan panduan berharga dan nasihat yang sangat berarti dalam menjalankan penelitian ini. Dengan pengetahuan dan pengalaman mereka, saya sebagai peneliti telah diberikan arah yang tepat dan pemahaman yang lebih baik dalam menjalankan penelitian ini.

Saya ingin berterima kasih kepada para pembantu dalam penelitian saya yang telah memberikan bantuan yang tak ternilai dalam berbagai aspek penelitian. Kepada *proofreader* yang teliti dalam memeriksa naskah saya, juru ketik yang telah membantu dalam mengetik dan menyusun dokumen-dokumen penting, hingga pembantu laboratorium yang telah membantu dalam pengambilan data dan percobaan.

Setiap kontribusi dari setiap individu dalam tim ini sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian saya. Dengan kerjasama dan kerja keras

mereka, saya sebagai peneliti dapat mewujudkan tujuan saya dalam mencapai hasil yang akurat dan berarti.

Saya mengucapkan terima kasih sekali lagi kepada semua pihak yang telah terlibat dan memberikan dukungan dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi mereka, pencapaian saya sebagai peneliti tidak akan terwujud. Semoga kerjasama ini dapat terus berlanjut di masa mendatang untuk mencapai hasil yang lebih baik lagi.

#### **Daftar Pustaka**

- Abimayu Satria Yoga. (2019). Efektivitas Layanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau (Studi Kasus Upt Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau), 1–23.
- Eom, S. J., Hwang, H., & Kim, J. H. (2018). Can social media increase government responsiveness? A case study of Seoul, Korea. *Government Information Quarterly*, 35(1), [109–122](#). doi:10.1016/j.giq.2017.10.002
- Fajriyanti, N., Kusumadewi, R., & Wahyu, F. P. (2022). Efektivitas Sistem Pemungutan Pajak



- Kendaraan Bermotor Melalui Online (E-Samsat) Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bandung I Rancaekek. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(2), 95–109.
- Fega Herdini, A. W. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal*, 21(1), 1–9.
- Gusti, I., Mas, A., Dewi, R., & Laksmi, K. W. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif. *Jurnal Ilmiah*, 4(1), 50–61. Retrieved from <http://journal.undiknas.ac.id/index.php/akuntansi>
- Ilmu, Fakultas et al. (2021). Efektivitas Pelayanan Samsat Online.
- Mindarti, L. I. (2016). Aneka Pendekatan Dan Teori Dasar Administrasi Publik.
- Pasolong. (2019). Teori Administrasi Publik, 1–23.
- Ratna, Y., Mustiah, M., & Dastina, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus Di Kantor Samsat Kabupaten Merangin Provinsi Jambi).
- Retno Sunu Astuti, Hardi Warsono, & Abd. Rachim. (2020). Sampul Collaborative Governance, 161.
- Satphaty, B., M. B., & Dass, M. (2013). "Unescap's Characteristics Of Good Governance From The Philosophy Of Bhagavad-Gita And Its Contemporary Relevance In The Indian Context." *International Journal Of Indian Culture And Business Management*, 7(1), 47–75. Retrieved from <https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1%5Cnpapers3://Publication/Uuid/D84Fc782-E317-4880-B951-0697213436e1>
- Sjoberg, F. M., Mellon, J., & Peixoto, T. (2017). The Effect Of Bureaucratic Responsiveness On Citizen Participation. *Public Administration Review*, 77(3), 340–351.
- Su, Z., & Meng, T. (2016). Selective Responsiveness: Online Public Demands And Government Responsiveness In Authoritarian China. *Social Science Research*, 59, 52–67. [doi:10.1016/j.ssresearch.2016.04.07](https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2016.04.07)

World Bank. (2018). Improving Public Sector Performance Through Innovation And Inter-Agency Coordination. Global Report, 47(1), 75–81.

Zulaeha, S. (2020). Efektivitas Pelayanan E-Samsat Bagi Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bandung, 41716003. Retrieved from [https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3752/8/13.Unikom\\_Siti\\_Zulaeha\\_Bab II.pdf](https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3752/8/13.Unikom_Siti_Zulaeha_Bab II.pdf)