

EFEKTIVITAS PROGRAM APLIKASI SAMBARA DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA BOGOR

¹Muhammad Rizky Ferdian Juanda, ²Usep Dayat ³Sopyan Resmana Adiarsa

^{1,2,3} Program Studi Ilmu pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang

¹rizky.ferdian405@gmail.com

²usepdayat3@gmail.com

³sopyan.resmanaadiarsa@fisip@gmail.com

Abstrak

Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) adalah inovasi berbasis elektronik yang dibuat BAPENDA Jawa Barat yang fungsinya untuk melakukan pengecekan Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Jawa Barat. Aplikasi tersebut dapat menampilkan informasi pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat di Jabar secara online. Manfaat aplikasi ini, mengecek pajak kendaraan bermotor dan juga untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, mengetahui jadwal Samsat keliling dan Samsat Gendong (Samdong), dan melalui aplikasi Sambara juga bisa mengetahui lokasi pelayanan Samsat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori efektivitas dari Sutrisno dan indikator kualitas pelayanan publik menurut De Vreye. Dan metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan mengambil data di pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian. Dengan adanya aplikasi Sambara ini agar memudahkan dan mempersingkat waktu bagi masyarakat yang akan membayar pajak sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrean ketika hendak membayar pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Efektivitas, Pajak, Sambara

Abstract

Samsat Mobile West Java (SAMBARA) application is an electronic-based innovation made by BAPENDA West Java whose function is to check Motor Vehicle Tax in West Java Region. The application can display motor vehicle tax information both two-wheeled and four-wheeled in Jabar online. The benefits of this application, checking motor vehicle tax and also to make payment of motor vehicle tax, knowing the schedule of samsat roving and Samsat Gendong (Samdong), and through the Sambara application can also find out the location of Samsat services. In this study researchers used the theory of effectiveness of Sutrisno and indicators of the quality of public services according to De Vreye. And the method used is descriptive qualitative with data collection techniques conducted by researchers is to take data in the library, read, record, and process research materials. With this Sambara application to facilitate and shorten the time for people who will pay taxes so that people no longer have to wait in line when they want to pay motor vehicle tax.

Keywords : Effectiveness, Sambara, tax

A. PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan sesuatu yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, karenanya pemerintah memiliki peran yang sangat besar untuk memberikan banyak pelayanan kepada masyarakatnya, dalam segi apapun pemerintah harus bisa memenuhi kebutuhan setiap masyarakat. Hal yang mengakibatkan pelayanan publik di Indonesia dianggap buruk adalah prosedur yang berbelit, memberikan pelayanan yang kurang ramah, serta masih banyak yang melakukan pungutan liar.

Sebuah pelayanan harus dilakukan dengan baik dan benar untuk membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Penerapan teknologi informasi mutlak harus dilakukan untuk mempermudah dan memberikan sebuah pelayanan. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan sarana penunjang atau pendorong bagi organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam suatu organisasi dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik dan pemanfaatan teknologi yang efektif dapat meningkatkan kinerja bagi yang memberikan sebuah pelayanan.

Dengan salah satu misi Bapenda Jawa Barat pada saat ini, yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Bapenda Jawa Barat memiliki satu unit pelayanan yang bernama E-Samsat, E-Samsat adalah cara mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara online, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), penerimaan negara bukan pajak (PNBP), dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Selanjutnya Bapenda juga mempunyai inovasi berbasis aplikasi yang bernama Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). Melalui aplikasi Sambara, masyarakat Jawa Barat dapat dengan mudah mengecek informasi kendaraan, pembayaran pajak, serta dalam melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Aplikasi yang dapat diunduh di playstore itu menampilkan berbagai informasi mengenai pajak kendaraan masyarakat. Bukan hanya itu saja, masyarakat tidak perlu lagi mengantre di Samsat untuk melakukan pembayaran pajak.

B. METODE PENELITIAN

Agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan lebih terarah, maka diperlukanlah metode penelitian. Adapun metode penelitian yang kami gunakan yaitu metode kualitatif. Menurut Kriyantono, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Dan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Peneliti menulis serta mengumpulkan data dengan teknik wawancara, observasi dan dari data-data yang mampu memberikan gambaran secara keseluruhan terkait mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Data dan informasi dikumpulkan dari: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. Setelah data dan informasi terkumpul, peneliti memperoleh gambaran tekstual dan deskripsi struktural tentang permasalahan yang sebenarnya terjadi pada pelayanan perizinan tersebut, dan kemudian menganalisa serta memberikan gambaran secara deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori menggunakan teori efektifitas dari Sutrisno dan indikator kualitas pelayanan publik menurut De Vreye.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak Provinsi yang sejak tahun 1976 telah dipungut dengan menggunakan sistem administrasi manunggal di bawah satu atap yang menggabungkan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak. Penerimaan PKB tergantung pada perkembangan jumlah dan peningkatan nilai jual kendaraan bermotor tersebut.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu objek pajak yang memiliki peranan sangat penting dalam pembangunan karena PKB dapat menjadi salah satu sumber penghasilan asli daerah untuk pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor masuk ranah pajak daerah dan salah satu fungsinya

adalah untuk pertumbuhan ekonomi.. Pembayaran PKB dibagi menjadi dua jenis pajak, yakni pajak yang dibayar setiap tahun dan pajak yang dibayar lima tahun sekali. Jika pajak tahunan merupakan pajak rutin yang harus dibayarkan setiap tahun, pajak lima tahunan ditandai dengan pergantian pelat nomor kendaraan dan STNK.

Pemerintah mengajak masyarakat untuk taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk mempermudah hal tersebut pemerintah provinsi Jawa Barat meluncurkan sebuah inovasi yaitu Samsat J'bret. Samsat J'bret merupakan salah satu dari Inovasi Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat yang terdiri dari Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat yang diwakili oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat, Kepolisian Daerah Jawa Barat dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Barat yang dikemas dalam Perjanjian Kerja sama antara Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Barat dengan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. tanggal 29 November 2018, dengan Tag Line Samsat J'Bret (Samsat Jawa Barat Ngabret).

Salah satu layanan inovasi dari Samsat j'bet adalah Pencetakan Validasi Pengesahan STNK secara Elektronik (e-Sah) melalui Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA). Yang sebenarnya didasari sejak lama lewat peraturan gubernur Provinsi Jawa Barat No.33 Tahun 2013 tentang petunjuk pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat No.13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah untuk Jenis Pungutan PKB dan BBNKB.

Kota Bogor sendiri aplikasi tersebut diterapkan pada bulan Februari 2019 lalu . Dengan adanya aplikasi SAMBARA masyarakat Jawa Barat khususnya Kota Bogor dapat mudah mengecek informasi kendaraan serta pembayaran pajak baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Selain itu aplikasi tersebut mempermudah masyarakat dalam melakukan proses registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Aplikasi SAMBARA ini dapat di unduh di playstore dan app store. Di dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai macam menu seperti untuk mengetahui informasi kendaraan bermotor, mengetahui berapa besaran biaya pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan. Selain itu, terdapat juga informasi jadwal layanan Samsat keliling hingga alamat kantor Samsat terdekat, dan yang paling

penting adalah masyarakat dapat melakukan pembayaran langsung melalui aplikasi tersebut. Sehingga, masyarakat tak perlu lagi mengantre lama di Samsat untuk melakukan pembayaran pajak. Dengan adanya inovasi tersebut, tidak ada alasan lagi bagi warga Jawa Barat khususnya masyarakat Kota Bogor untuk tidak melakukan proses registrasi dan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena sudah dipermudah dalam pelayanannya. Alur dan mekanisme penggunaan aplikasi SAMBARA yaitu:

1. Unduh aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) di Google Play Store.
2. Buka aplikasi SAMBARA lalu pilih menu "PKB"
3. Masukkan nomor polisi kendaraan
4. Setelah itu muncul data pajak, pilih daftar online.
5. Input NIK, KTP/NPWP dan 5 digit akhir nomor angka kendaraan "Proses"
6. Setelah muncul kode bayar salin kode bayar tersebut atau Screenshot bagian kode bayar tersebut agar tidak lupa ataupun hilang.

Setelah mendapatkan kode bayar segera lakukan pembayaran bisa melalui: Bangk BJB, BNI, BCA, BRI, ataupun gerai modern seperti Alfamart, Alfamidi, Indomart dan juga bisa melalui toko online seperti Bukalapak dan Tokopedia. Peningkatan kualitas pelayanan oleh Samsat tentu saja menjadi hal yang dituju dalam inovasi program ini. Lalu terdapat tujuh dimensi ukuran untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui aplikasi Sambara di Samsat Kota Bogor menurut De Vreye, yaitu:

1. *Self-esteem* (harga diri). Dimensi ini, terdapat indikator untuk menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan publik, yaitu pengembangan prinsip pelayanan dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'. Aplikasi Sambara mempunyai prinsip dalam kemudahan akses, karena aplikasi bisa di instal di smartphone serta bisa digunakan dimana pun dan kapan pun, hal tersebut tentu saja akan memudahkan masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor. Serta keamanan dan tanggungjawab yang pastinya dilakukan dengan sangat baik hingga selama bertahun-tahun kemunculan Sambara belum ada kebocoran data.
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan). Dimensi ini pemahaman terhadap

keinginan pelanggan adalah salah satu yang menjadi kajian. Bahwa Bapenda memahami keinginan dari masyarakat yang menginginkan kecepatan dan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hadirnya Sambara untuk membayar pajak kendaraan bermotor tentu saja ditunjukkan untuk memenuhi keinginan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengantre lama di Samsat Kota Bogor.

3. *Recovery* (pembenahan). Antrean yang panjang tentu saja menjadi masalah bagi masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kota Bogor, dan dimensi ini mengharuskan sebuah keluhan menjadi peluang dan bukan menjadi masalah, juga mengatasi keluhan pelanggan. Karenanya, Sambara hadir untuk mengatasi keluhan tersebut dengan masyarakat tidak perlu lagi mengantre lama untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat terdekat. Hanya tinggal membuka smartphone dan melakukan pembayaran di Alfamart atau Indomaret terdekat, bisa juga melalui Bank BJB atau aplikasi belanja online.
4. *Vision* (pandangan ke depan). Perencanaan ideal di masa depan dengan memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan adalah salah satu dari dimensi peningkatan kualitas pelayanan publik. Sambara adalah sebuah aplikasi yang berguna untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor. Pemanfaatan teknologi tentu saja ada dalam Sambara karena menggunakan smartphone.
5. *Improve* (perbaikan). Fakta bahwa masih banyak nya masyarakat Kota Bogor yang masih menunggak membayar pajak dan antrean yang membludak di Samsat Kota Bogor, pembenahan pada hal tersebut dilakukan dengan sebuah inovasi berupa program aplikasi Sambara. Dengan hadirnya Sambara diharapkan masyarakat pun dapat membayar pajak dengan secara teratur dan tidak lagi menunggak karena kemudahan dan kecepatan yang diberikan dalam aplikasi ini.
6. *Care* (perhatian). Menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan adalah hal yang menjadi perhatian dalam

dimensi ini, bahwa pelayanan publik hadir adalah untuk memuaskan masyarakat. Dalam hal ini, Sambara hadir untuk memuaskan masyarakat berupa kemudahan dan kecepatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga mereka tidak perlu lagi mengantre di Samsat terdekat.

7. *Empower* (pemberdayaan). Memberdayakan karyawan agar mereka mampu menggunakan teknologi yang juga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan hadirnya Sambara pegawai-pegawai di Samsat haruslah melek terhadap teknologi dan mau tidak mau dipaksa untuk dapat menggunakannya, karena bagaimanapun sekarang ini teknologi sudahlah harus digunakan dalam berbagai hal, terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dalam hal ini adalah Sambara. Analisis dimensi-dimensi terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa Sambara yang merupakan inovasi Bapenda sebagai peningkatan dari e-samsat, dapat dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat. Dengan kemudahan dan kecepatan serta kepraktisan yang mampu diberikan dan penggunaan teknologi yang menunjang penggunaannya, dapat dikatakan bahwa Sambara akan meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor.

Efektivitas Program Aplikasi Sambara dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Samsat Kota Bogor. Adapun untuk mengukur tingkat Efektivitas Pembayaran Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Oleh Samsat Kota Bogor menggunakan lima indikator menurut Sutrisno (2007) yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, perubahan nyata. Pemaparan dari hasil penelitian mengenai efektivitas Pembayaran Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Oleh Samsat Kota Bogor menjelaskan bahwa:

1. Pemahaman Program. Dimensi ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat mengetahui tentang program aplikasi Sambara pada pelayanan pembayaran pajak di Samsat Kota Bogor. Dimensi Efektivitas dalam Pembayaran

Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Oleh Samsat Kabupaten Kota Bogor yang pertama yaitu pemahaman program. Sambara adalah aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat suatu inovasi berbasis elektronik yang dibuat oleh BAPENDA untuk pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Wilayah Jawa Barat. Namun masyarakat banyak yang masih belum mengetahui apa itu aplikasi Sambara dan bagaimana penggunaannya. Menurut masyarakat bahwa mereka belum mendapatkan sosialisasi dari pegawai Samsat terkait program aplikasi Sambara, hal tersebut membuat kebanyakan masyarakat masih membayar pajak kendaraan bermotor secara manual dengan mendatangi langsung Samsat Kota Bogor.

2. Tepat Sasaran. Indikator tepat sasaran digunakan untuk mengukur Efektivitas Pembayaran Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Oleh Samsat Kota Bogor. Dilihat dari segi tepat sasaran, dimana sasaran dari Program Efektivitas Pembayaran Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas ini adalah Pegawai Samsat dengan tujuan agar peningkatan dalam pembayaran kendaraan bermotor secara cepat dan akurat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan sumber daya pegawai Samsat dalam penguasaan teknologi informasi. adanya program aplikasi Sambara pegawai Samsat mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena pegawai Samsat dapat mengembangkan kualitas diri mereka terhadap pengetahuan teknologi juga mempermudah pekerjaan mereka dengan antrean yang tidak terlalu panjang. Sehingga bagi masyarakat yang datang untuk membayar pajak kendaraan motor secara manual, mampu dilayani dengan baik dan tidak terburu-buru. Masyarakat juga sebenarnya terkena dampak dari adanya aplikasi Sambara. Namun karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat, masih banyak yang belum tahu aplikasi Sambara sehingga sasaran yang dituju oleh Samsat dirasa kurang tepat.
3. Tepat Waktu. Hal pertama yang diperhatikan adalah kesesuaian waktu

pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan, dan data dari Samsat Kota Bogor pemilik kendaraan bermotor pada tahun 2021 adalah 462.861 namun masyarakat yang membayar melalui aplikasi sambara hanya sekitar 62.485 pada tahun 2021 padahal pembayaran kendaraan bermotor sudah ada sejak tahun 2014 yang bernama e-Samsat dan kemudian diperbaharui menjadi Sambara. Menurut informan yaitu pegawai Samsat Kabupaten Kota Bogor tidak ada target yang ditetapkan bagi masyarakat untuk menggunakan Sambara sehingga mereka hanya bekerja mengalir saja. Yang kedua yang diperhatikan adalah keberlanjutan program, bahwa dengan data yang diberikan oleh Samsat yang berarti masih banyak orang yang belum menggunakan Sambara, program aplikasi ini tetap berlanjut untuk dilaksanakan karena memudahkan pegawai Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

4. Tercapainya Tujuan. Pencapaian dari tujuan program aplikasi Sambara yaitu untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor dan mengurangi jumlah masyarakat yang menunggak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun dengan masih banyaknya masyarakat yang belum tahu tentang program aplikasi Sambara tujuan tersebut dirasa belum sepenuhnya terlaksana dan antrean tetap saja banyak setiap harinya di Samsat Kota Bogor. Masyarakat pun masih belum merasakan dampak dari adanya Sambara. Yang paling disesalkan adalah karena kurangnya sosialisasi oleh Samsat Kota Bogor.
5. Perubahan Nyata. Indikator ini digunakan untuk melihat perubahan setelah adanya program aplikasi Sambara bagi masyarakat yaitu kemudahan yang akan diterima oleh mereka karena tidak perlu lagi mengantre panjang di Samsat Kota Bogor dan peningkatan kualitas pelayanan pegawai Samsat Kota Bogor. Dalam indikator perubahan nyata bahwa dengan adanya program aplikasi Sambara ini memberikan hasil yaitu kebermanfaatan terhadap masyarakat karena masyarakat dapat lebih mudah dan terbantu dengan adanya program ini, dimana masyarakat yang menggunakan aplikasi Sambara ini

tidak perlu mengantre panjang lagi dalam pembayaran manual dengan mendatangi Samsat Kota Bogor dan bagi pegawai Samsat dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Namun hal tersebut tidak dapat terlaksana karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat membuat sebagian besar masyarakat tidak mengenal Sambara. Karena hal tersebut pula kualitas pelayanan dari pegawai Samsat tidak dapat dirasakan seluruhnya karena masih banyak masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual sehingga antrean tetap saja terjadi di Samsat Kota Bogor. Akibatnya tujuan aplikasi Sambara yaitu mempermudah masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor tidak dapat dirasakan dengan baik yang berbanding lurus dengan tidak adanya perubahan nyata yang terjadi

D. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dimensi-dimensi terkait peningkatan kualitas pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa Sambara yang merupakan inovasi Bapenda sebagai peningkatan dari e-samsat, dapat dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat. Dengan kemudahan dan kecepatan serta kepraktisan yang mampu diberikan dan penggunaan teknologi yang menunjang penggunaannya, dapat dikatakan bahwa Sambara akan meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor. Serta efektivitas program aplikasi Sambara dalam peningkatan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor, maka perlu sosialisasi dalam setiap program sangat penting untuk dilakukan. Dimana dengan sosialisasi dapat memberikan informasi bagi setiap masyarakat dalam berpartisipasi di setiap program yang diluncurkan oleh pemerintah.

Adapun hal yang dapat disarankan agar menjadi masukan yang baik bagi Samsat Kota Bogor ini yaitu pentingnya sosialisasi dalam setiap program yang dibuat atau diluncurkan. Dalam program ini pihak samsat kurang menyosialisasikan program pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Sambara, sehingga masih sangat banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi Sambara. Samsat Kota Bogor harus lebih menggiatkan

lagi sosialisasinya terhadap masyarakat, juga memaparkan bagaimana prosedur-prosedur untuk menggunakan aplikasi Sambara ketika akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga agar memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai aplikasi Sambara tersebut.

E. REFERENSI

- Bahtiar, R. M. (Jurnal Administrasi Publik). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Jawa Barat. 2021, 7(2), 230–253. <http://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi>.
- Jabar, B. (2018). Cek Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi Sambara. Dapat diakses di <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajak-kendaraan-melalui-aplikasi-sambara/> pada 5 Desember 2021.
- Jabar, B. (2019). Pajak Kendaraan Bermotor. Dapat diakses di <https://bapenda.jabarprov.go.id/pajak-kendaraan-bermotor/toggle-id> pada 15 Desember 2021.
- Jabar, B. (2019). Samsat j'bret. Dapat diakses di <https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-jbret/> pada 15 November 2021.
- Maret. (2018). Memudahkan Para Wajib Pajak Bapenda. Dapat diakses di <http://www.journalnews.co.id/2018/03/memudahkan-para-wajib-pajak-bapenda.html> . Pada 16 November 2021.
- Moleong, L. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, A. &. (2016). Aplikasi Pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor Online Berbasis Web (Studi Kasus Di Samsat Soreang Kab. Bandung). *Jurnal Computech & Bisnis*, 10(1), 30–39.

Oktober. (2021). Pengalaman Bayar Pajak Pakai Aplikasi Sambara. Dapat diakses di <https://www.carmudi.co.id/journal/pengalaman-bayar-pajak-pakai-aplikasi-sambara/> pada 16 Desember 2021.

Ramdani, A. (2020). ANALISIS DESKRPTIF TERHADAP INOVASI LAYANAN APLIKASI SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja* , 3(01), 37–43
<https://doi.org/10.36859/jap.v3i01.141>.

Syafiie, I. K. (2009). *Pengantar Ilmu Politik*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.