

INOVASI APLIKASI SAMSAT MOBILE JAWA BARAT (SAMBARA) DALAM PELAKSANAAN SMART GOVERNANCE

Nida Handayani¹, Izzatusholekha², Handyka Fajar Kuncoro³
^{1,2,3} Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Muhammadiyah Jakarta

* nidakrw@gmail.com

Abstrak

Road map Kota Depok Smart City pada tahun 2017 difokuskan pada pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik, membangun aplikasi layanan online dan mobile serta data warehouse (integrasi data). Pada tahun 2018 diterapkan suatu system aplikasi mobile yang digagas oleh Badan Pendapatan daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat dengan nama SAMBARA atau samsat mobile Jawa Barat yang telah diterapkan diseluruh Kabupaten dan Kota di wilayah Jawa Barat. Aplikasi ini didasarkan pada permasalahan-permasalahan yang muncul di masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan, mulai dari antrian panjang di loket, permasalahan calo sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih besar dari pembayaran seharusnya, serta dalam rangka menertibkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraannya. Penelitian ini bertujuan melihat penerapan inovasi sambara dan factor-faktor pendukung dan penghambat yang menyertainya, serta akan melihat integrasi system aplikasi mobile sambara dengan system lainnya sebagai pelaksanaan smart governance di Kota Depok. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa aplikasi SAMBARA adalah sebuah teknologi mobilephone berbasis website yang memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang lebih dekat dengan masyarakat dan memberikan kemudahan akses pelayanan dari jarak jauh. Kelemahan aplikasi ini adalah proses hanya sampai tahap pembayaran pajak, namun pengesahan STNK tetap harus dilakukan di kantor Samsat.

Kata Kunci: Inovasi, Aplikasi, Sambara.

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagai upaya konstitusional dalam mendorong peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah melalui inovasi daerah. Kebijakan inovasi daerah harus mengacu pada prinsip peningkatan

efisiensi; perbaikan efektivitas, perbaikan kualitas pelayanan, tidak ada konflik kepentingan, berorientasi kepada kepentingan umum, dilakukan secara terbuka, memenuhi nilai-nilai kepatutan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah sebagai

turunan UU Nomor 23 Tahun 2014 mengatur tentang bentuk dan kriteria, pengusulan dan penetapan, uji coba, penerapan, penilaian, pemberian penghargaan, diseminasi, pemanfaatan pendanaan serta pembinaan dan pengawasan. Regulasi tersebut mendorong kreatifitas 548 pemerintah daerah, baik provinsi maupun kabupaten/kota dalam penyelenggaraan pemerintahan, serta sebagai upaya optimalisasi pelaksanaan inovasi daerah.

Inovasi daerah ini adalah sebagai upaya pelaksanaan smart governance yang merupakan salah satu dari enam elemen dalam penerapan smart city. Pemerintah Kota Depok adalah salah satu daerah yang memiliki focus pembangunan dengan melakukan inovasi-inovasi daerah sebagai penerapan smart governance dengan tujuan pelayanan public yang professional dan transparan. Berdasarkan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (EKPPD) yang diinisiasi oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) Republik Indonesia, tahun 2018 Pemkot Depok berada di peringkat 23 dengan status “ST” atau kinerja sangat tinggi dan status bintang dua dengan indicator verifikasi data, dokumen, dan peninjauan lapangan. Selain itu Pemerintah Kota Depok meraih penghargaan Indonesia Attractiveness Award (IAA) 2018 sebagai kota terbaik kategori pelayanan publik.

Berdasarkan road map Depok Smart City, pada tahun 2017 difokuskan pada pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik, membangun aplikasi layanan online dan mobile serta data warehouse (integrasi data). Pada tahun 2018 diterapkan suatu system aplikasi mobile yang digagas oleh Badan Pendapatan daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat dengan nama SAMBARA atau samsat mobile Jawa Barat

yang telah diterapkan diseluruh Kabupaten dan Kota di wilayah Jawa Barat.

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. Aplikasi yang dapat diunduh di playstore itu menampilkan berbagai informasi mengenai pajak kendaraan masyarakat. Didalam aplikasi tersebut, terdapat berbagai macam menu untuk mengetahui informasi kendaraan bermotor. Masyarakat juga dapat mengetahui berapa biaya pajak kendaraan bermotor yang wajib dibayarkan. Selain itu terdapat juga menu soal informasi jadwal layanan samsat keliling hingga alamat kantor samsat. (<http://www.bapedajabar.go.id>)

Aplikasi ini didasarkan pada permasalahan-permasalahan yang muncul di masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pengecekan dan pembayaran pajak kendaraan, mulai dari antrian panjang di loket, permasalahan calo sehingga masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih besar dari pembayaran seharusnya, serta dalam rangka menertibkan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraannya. (<http://www.depoknews.id>)

Berdasarkan permasalahan diatas, serta inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Jawa Barat yang mencoba mengatasinya dengan menghadirkan sebuah aplikasi SAMBARA, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai inovasi aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat dalam Pelaksanaan Smart Governance di Kota Depok.

Tinjauan Pustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Sumber: <http://kbbi.web.id/inovasi>), Inovasi berarti pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Menurut Rogers (Dalam Suwarno, 2008:9) mengatakan An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as a new individual or other unit of adapter, yang artinya bahwa Rogers memaknai arti inovasi sebagai sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap benar-benar baru atau adaptasi dari hal lainnya.

Lalu menurut Damanpour (Dalam Suwarno, 2008:9) sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan menurut Albury (Dalam Suwarno, 2008:10) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai new ideas that work. Ini berarti bahwa inovasi selalu berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik adalah suatu ide, jasa, teknologi, sistem struktur, maupun administrasi yang baru dan mempunyai manfaat yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang sudah ada sebelumnya menjadi lebih baik lagi dan dapat membuat masyarakat lebih terpuaskan daripada sebelumnya.

Terwujudnya Inovasi dalam sebuah pelayanan publik menurut Rogers (2003 dalam Ladiatno, 2013:9) terdapat lima atribut yang dapat digunakan dalam melihat inovasi pada sebuah instansi yaitu:

1. Relative Advantage (keuntungan relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. Complexity (Kerumitan)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

METODE

Menurut Sugiyono (2017 : 2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang akan digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2009:15)

Data yang diperlukan untuk penelitian meliputi data primer berupa kualitatif interview. Peneliti akan melakukan wawancara yang akan dilakukan secara semi terstruktur. Sedangkan data sekunder berupa dokumen akan dikumpulkan dari sejumlah dokumen yang relevan. Data sekunder lainnya berasal dari lembaga penelitian, surat kabar, situs web, hasil survei, statistik, tabel, bagan dan arsip lainnya.

Untuk mendapatkan data primer dalam penelitian kualitatif ini, informan yang akan dipilih terbagi dua bagian yakni informan utama yang dipilih secara purposive berdasarkan aktivitas mereka untuk menjelaskan pengalamannya dan pengamatannya, dan informan pendukung yang dipilih secara accidental.

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Artinya penelitian ini bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mesintesisannya, mencari dan menemukan pola yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan. Tujuan yang akan dicapai dalam analisis data antara lain deskriptif semata-mata dimana peneliti menerima dan menggunakan teori dan rancangan organisasional yang telah ada dalam suatu disiplin ilmu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Samsat Jawa Barat (SAMBARA) merupakan salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. pembayaran yang dilakukan langsung oleh Wajib Pajak via ATM, berupaya menghindarkan percaloan, menghilangkan korupsi penerimaan pajak, ketepatan perhitungan pajak yang akan dibayarkan, serta memberikan kenyamanan bagi para Wajib Pajak

Pelaksanaan pelayanan SAMBARA didasari oleh 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 PKM dan BBNKB. Berdasarkan Perda tersebut bahwa pembayaran PKB dapat dilakukan dikantor bersama samsat, samsat outlet, samsat drive thru, samsat keliling, samsat elektronik (e samsat) atau tempat lainnya yang ditentukan oleh Dinas. Kemudian pada pembayaran dapat dilakukan secara tunai atau melalui transaksi elektronik.

Sambara merupakan aplikasi e-Samsat milik Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat yang diluncurkan pada 18 April 2018. SAMBARA sebagai sebuah inovasi teknologi dan memiliki tujuan memberikan kemudahan kepada

masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) Bapenda Provinsi Jawa Barat berhasil mendapatkan Juara 5 pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Jawa Barat (KIJB) Tahun 2019. Melihat kelebihan dan kekurangan penerapan Inovasi SAMBARA ini dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Rodger sebagai berikut:

1. Relative Advantage (keuntungan relatif)

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*. Aplikasi ini hanya bisa mengecek informasi yang berhubungan dengan pajak namun tidak bisa dipakai untuk mengecek nama pemilik atau identitas pemilik lainnya. Aplikasi ini dapat diunduh hanya melalui [playstore](#) khusus pengguna android. Adapun beberapa fitur dan fungsi dalam aplikasi SAMBARA antara lain :

- a. Mengecek pajak kendaraan bermotor dan bayar pajak

Masyarakat Jawa barat dapat melakukan pengecekan pajak kendaraan secara online menggunakan aplikasi SAMBARA yaitu dengan mengunduh melalui playstore setelah itu buka aplikasi SAMBARA dan pilih menu info PKB, selanjutnya masukan plat nomor kendaraan, lalu akan muncul informasi kendaraan dan pajak yang harus dibayar. Akan ada pilihan pembayaran melalui *SMS Banking* atau *Internet Banking*.

- b. Mengetahui jadwal samsat keliling dan samsat gendong

Selain dapat melakukan pengecekan kendaraan dalam aplikasi SAMBARA dapat juga mengetahui informasi tentang jadwal SAMLING (Samsat Keliling) dan SAMDONG (Samsat Gendong) di seluruh Daerah Jawa Barat.

- c. Mengetahui lokasi pelayanan samsat Fungsi lainnya yaitu dapat mengetahui lokasi pelayanan samsat di seluruh Daerah Jawa Barat.

- d. Melakukan pembayaran pajak kendaraan pada aplikasi SAMBARA

- e. Memperoleh kode pembayaran pajak kendaraan yang selanjutnya kode bisa digunakan juga pada transaksi e samsat.

- f. Menyampaikan pengaduan atau saran mengenai aplikasi SAMBARA

Selain fungsi-fungsi tersebut, SAMBARA masih memiliki beberapa fitur tambahan yang melengkapi diantaranya fitur update no handphone, proteksi kepemilikan, mekanisme e-samsat, persyaratan pendaftaran samsat, panduan, pembayaran, bukti bayar, dan lainnya.

Keunggulan dari inovasi SAMBARA ini bahwa inovasi dengan basis aplikasi yang bisa diunduh pada android seperti smartphone, mobile phone, dll. Menjadi lebih dekan dengan masyarakat, sehingga pelayanan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa mengenal jarak dan waktu. Karena sudah kita tahu bahwa saat ini mobile phone menjadi sebuah alat serbaguna bagi masyarakat dan menjadi sebuah alat transaksi canggih. SAMBARA hadir setiap saat digenggaman masyarakat agar mempermudah masyarakat melakukan pembaaran pajak sehingga pajak

pendapatan daerah Jawa barat juga mengalami peningkatan.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Membayar pajak adalah suatu kewajiban warga negara sebagai bentuk tertib terhadap aturan, namun melakukan pembayaran pajak kendaraan kadang membuat masyarakat malas adalah harus ikut antrian yang panjang dan prosedur yang berbelit-belit. Sebelum ada aplikasi e-Samsat, untuk urusan memperpanjang STNK bisa menghabiskan banyak waktu untuk antre berjam-jam di kantor SAMSAT, karena pemilik kendaraan harus datang ke kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) untuk mengurus perpanjangan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Selain itu biaya pajak mungkin membengkak karena adanya percaloan. Persoalan-persoalan tersebut juga berdampak terhadap perolehan pajak daerah dari pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Padahal pajak tersebut dapat meningkatkan pembangunan bagi masyarakat baik sarana-prasarana maupun pelayanan lainnya.

Atas dasar persoalan tersebut, serta berkembangnya penggunaan teknologi dalam pelayanan kepada masyarakat, tergasalah pelayanan berbasis web melalui situs resmi Bapenda.jabarprov.go.id untuk memperoleh informasi pengecekan pajak kendaraan. Terbatasnya model pelayanan tersebut yang hanya pada tahap memberikan informasi kepada masyarakat, namun belum sampai tahap transaksi.

Penggunaan teknologi dalam urusan pelayanan kepada masyarakat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat terus dikembangkan sebagai bentuk peningkatan pelayanan berbasis e-governmnet. E-Samsat Jabar merupakan salah satu inovasi memberikan pelayanan

pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. E samsat ini lah yang juga menjadi awal dari munculnya aplikasi SAMBARA, dengan tujuan masyarakat memperoleh kemudahan dalam membayar pajak kendaraannya yang bisa dilakukan hanya dalam genggam tangan yaitu aplikasi berbasis android yang hampir setiap orang miliki.

Pada prinsipnya proses pembayaran pajak kendaraan dengan penggunaan aplikasi SAMBARA adalah sesuai prosedur yang telah ditetapkan, perbedaan yang ada hanya pada alat dan penggunaan teknologi yang sedang berkembang dalam masyarakat atau dengan kata lain mengikuti perkembangan di masyarakat.

3. Complexity (Kerumitan)

Aplikasi SAMBARA ini dengan mudah didownload dari playstore pada android dan dapat langsung diaplikasikan oleh masyarakat, karena aplikasi SAMBARA dan fitur-fitur yang ada didalamnya sebagian besar mudah dipahami dan secara prosedur hampir sama dengan proses pembayaran pajak kendaraan dikantor samsat, hanya saja metode dan penggunaan alat yang berbeda, bahkan transaksi lebih mudah dan lebih cepat karena tidak melalui proses antri di kantor samsat. Namun demikian, implementasi pengaplikasian SAMBARA di masyarakat masih menemukan beberapa masalah, diantaranya :

- a. Perbedaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemilik kendaraan yang terdaftar di samsat dengan NIK pemilik rekening yang akan digunakan untuk membayar pajak. Perbedaan NIK ini

menyebabkan wajib pajak tidak dapat membayar pajak kendaraan yang dimiliki melalui sistem, hal tersebut diketahui setelah wajib pajak memperoleh kode bayar pada aplikasi SAMBARA.

- b. Kesalahan kode bayar. Pada saat wajib pajak mendapatkan kode bayar pada aplikasi SAMBARA dan melakukan transaksi pembayaran melalui mesin ATM, terdapat pesan kesalahan kode bayar tidak terdaftar, hal tersebut juga diakibatkan oleh perbedaan NIK sehingga proses verifikasi gagal.
- c. Pengesahan harus dikantor Samsat. Kerumitan yang ada juga adalah pada proses pengesahan yang tidak bisa langsung dilakukan melalui aplikasi SAMBARA tersebut, setelah proses pembayaran berhasil maka wajib pajak harus melakukan pengesahan di kantor samsat terdekat paling lambat 90 hari setelah proses pembayaran dilakukan. Artinya, aplikasi SAMBARA ini belum bisa melakukan pelayanan secara tuntas dalam pembayaran pajak kendaraan atau dengan kata lain ada prosen lain yang harus dilakukan diluar pelayanan aplikasi SAMBARA.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, bahwa inovasi ini cukup mudah digunakan dan cukup membantu, terutama mengurangi kegiatan mengantri dikantor samsat yang memang menjadi salah satu persoalan sehingga memunculkan inovasi SAMBARA. Berikut proses penggunaan aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan. Pertama kita harus unduh

terlebih dulu dan pasang aplikasi SAMBARA melalui Google Play Store. Buka aplikasi SAMBARA dan pilih menu "Info PKB". Lalu masukkan nomor Plat Kendaraan Bermotor (PKB). Dibagian bawah kolom PKB, akan muncul pilihan Hitam, Merah, Kuning. Maksudnya adalah apa jenis warna nomor PKB kendaraan. Hitam adalah kendaraan pribadi, Merah adalah kendaraan dinas pemerintah, Kuning adalah kendaraan umum.

Setelah nomor PKB dimasukkan disertai warna jenisnya, maka akan muncul informasi seputar kendaraan dan informasi pejak kendaraan dan PNPB. Pada bagian bawah akan muncul sebuah notifikasi "Lanjut Daftar Online?". Jika kita akan melakukan pembayaran pajak kendaraan, pilih opsi "Ya". Setelah itu akan muncul halaman daftar yang berisikan kolom No KTP / NPWP dan No Rangka (5 Digit Akhir). Masukkan nomor KTP sesuai yang terdaftar di STNK dan 5 Digit Akhir dari nomor rangka kendaraan (ada di STNK juga). Setelah nomor KTP dan 5 Digit Akhir nomor rangka telah benar, maka akan muncul Kode Bayar. Kode bayar inilah yang digunakan sebagai kode untuk membayar pajak kendaraan.

Pembayaran bisa dilakukan melalui ATM Bank BJB, mini market seperti Indomaret/ Alfamart dan website e-commerce seperti Tokopedia dan Bukalapak. Contoh pembayaran dilakukan melalui Tokopedia. Di website Tokopedia pilih menu Pembayaran & Top Up lalu pilih E-Samsat. Masukkan Kode Bayar yang telah didapatkan. Setelah itu akan muncul berapa biaya yang harus dibayarkan, kemudian ikuti petunjuk-petunjuk yang muncul hingga proses pembayaran selesai dilakukan.

Setelah proses pembayaran selesai, selanjutnya akan ada email notifikasi

mengenai status pembayaran, print email tersebut lalu siapkan foto copy STNK (dan asli) dan foto copy KTP (dan asli) yang NIK nya sama dengan di STNK untuk dibawa ke kantor Samsat dan dilakukan pengesahan maksimal 90 hari setelah pembayaran. Jika pembayaran melalui ATM atau minimarket, bawa struk bukti pembayarannya.

Proses tidak sampai disitu, wajib pajak masih harus datang ke kantor samsat, karena STNK tetap harus disahkan oleh pihak Samsat walaupun di sistem Samsat pajak kendaraan sudah dibayarkan/diperpanjang masa aktifnya. karena kalau ada razia kendaraan di jalan, pihak kepolisian hanya akan melihat surat-surat kendaraan yang telah disahkan. Bagian ini lah yang dianggap masih menyulitkan bagi masyarakat, karena prosesnya masih harus datang ke kantor Samsat.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

SAMBARA dibuat atas dasar membantu peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sumber pajak kendaraan, yang pada tahun diluncurkannya SAMBARA berdasarkan data Bapenda Jawa Barat masih ada sekitar 30% penunggak pajak kendaraan bermotor di Jawa Barat. disamping itu Bapenda juga melakukan berbagai inovasi lainnya seperti triple untung pada tahun 2020 ini juga dengan tujuan yang sama.

SAMBARA telah banyak digunakan oleh masyarakat Jawa Barat, dan telah diakui memberikan kemudahan kepada masyarakat. Aplikasi ini tidak hanya

memberikan keuntungan bagi masyarakat tetapi juga bagi pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota juga karena membantu mengurangi kesulitan masyarakat dalam membayar pajak.

KESIMPULAN DAN SARAN

Bapenda Jawa Barat berupaya dalam meningkatkan Pajak Asli Daerah (PAD) dengan melakukan berbagai upaya kolaborasi, seperti kolaborasi dengan pelaku industri start up seperti Gojek, Tokopedia, dan lain-lain juga PPOB atau Payment Point Online Banking pada jaringan minimarket. Selain itu, kolaborasi bersama aparat penegak hukum, seperti pola operasi gabungan bersama Tim Pembina Samsat hingga Polsek yang terbukti memiliki efek psikis cukup efektif bagi pemilik/pengguna kendaraan bermotor. Serta pemanfaatan teknologi smartphone berbasis internet seperti SAMBARA merupakan salah satu upaya meningkatkan PAD Jawa Barat. Awal diluncurkannya aplikasi SAMBARA, masih ada sekitar 30% penunggak pajak kendaraan di Jawa Barat. Model kolaborasi antara penegakan hukum, adanya kerjasama dengan pelaku industri strat up dan pemanfaatan tekhnologi akan memberikan dampak bagi peningkatan Pajak pendapatan di Jawa Barat. Politcal wiil dalam penerapan sebuah pelayanan berbasis sistem sangat penting untuk mencapai tujuan pemerintah Jawa Barat, khususnya Kota Depok agar terus membangun dan mencapai target-target pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Asian Development Bank. 2012. *Innovation In The Public Sector*. Bappeda Kota Semarang
- BAPENDA, J. B. (2019, Juni 20). <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajakkendaraan-melalui-aplikasi-sambara>. Retrieved from <https://bapenda.jabarprov.go.id>
- <http://www.depoknews.id>
- KBBI. Kamus Besar bahasa indonesia (online). <http://kbbi.web.id/inovasi>, diakses pada tanggal 13 Februari 2020
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Barat No.33 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Provinsi Jawa Barat No 13 tahun 2011
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah
- Perda Provinsi Jawa Barat No 13 tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan PKM dan BBNKB
- Subana dan Sudrajat. 2005. *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung : Pustaka Setia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno. Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah