

ABSTRAK

Yustrianti Putri, 1228010225, (2026): “Efektivitas Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta”

Layanan Samsat konvensional sering kali menghadapi tantangan berupa antrean panjang, waktu proses yang tidak efisien, serta ketergantungan pada interaksi tatap muka yang tinggi. Inovasi Samsat Mobile Jawa Barat (Sambara) hadir sebagai solusi digital untuk mengatasi permasalahan tersebut, namun dalam implementasinya masih ditemukan hambatan operasional dan sosiokultural. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas layanan Sambara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di P3DW Kota Bandung III Soekarno-Hatta.

Analisis efektivitas dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka teori Sedarmayanti (2009) yang menilai keberhasilan efektivitas melalui empat dimensi utama yaitu dimensi input, proses produksi, output, dan produktivitas layanan. Dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya, mekanisme kerja, serta hasil nyata yang dicapai oleh layanan Sambara mampu memenuhi standar efektivitas pelayanan publik berbasis digital yang mandiri dan efisien.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara *purposive sampling* (terdiri dari pengembang sistem, pelaksana lapangan, dan wajib pajak), observasi pasif di lokasi penelitian, serta studi dokumentasi. Teknik analisis data mengikuti model Sugiyono (2020) yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Sambara telah berjalan cukup efektif pada tahap transaksi, namun belum optimal secara sistemik. Dimensi input menunjukkan kesiapan teknologi yang baik tetapi terhambat oleh rendahnya literasi digital masyarakat. Proses produksi masih bersifat hibrid karena adanya keharusan pengesahan fisik, sementara output yang dihasilkan masih bersifat parsial dan belum tuntas secara digital. Produktivitas internal meningkat dengan berkurangnya beban loket pembayaran.

Efektivitas Sambara belum sepenuhnya mencapai tujuan pelayanan digital yang mandiri karena adanya kendala integrasi dan adaptasi masyarakat. Peneliti merekomendasikan adanya pengembangan sistem pengesahan elektronik untuk menghapus kewajiban tatap muka secara fisik. Selain itu, diperlukan penguatan sosialisasi dan edukasi literasi digital secara persuasif untuk memastikan masyarakat dapat memanfaatkan fitur layanan Sambara secara optimal dan tuntas.

Kata Kunci: Efektivitas, Sambara, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik.