

ABSTRAK

Yoga Darul Padli, 1228010223: “Strategi Pemanfaatan Aplikasi SAMBARA dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Badan Pendapatan daerah Jawa Barat”

Pemanfaatan layanan digital dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAMBARA menjadi salah satu strategi Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat, gangguan teknis pada sistem, keterbatasan sosialisasi, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Selain itu, target pemanfaatan aplikasi SAMBARA yang diproyeksikan mencapai 1,1 juta pengguna masih belum sepenuhnya tercapai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan aplikasi SAMBARA masih memerlukan strategi yang tepat agar tujuan peningkatan PAD dapat tercapai secara maksimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemanfaatan aplikasi SAMBARA dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Bapenda Provinsi Jawa Barat yang meliputi formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Penelitian ini menggunakan teori strategi menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen (2013) yang terdiri atas tiga dimensi, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dan petugas pelaksana layanan pajak kendaraan bermotor digital yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi SAMBARA. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemanfaatan aplikasi SAMBARA dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Bapenda Provinsi Jawa Barat secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pengembangan layanan digital pembayaran pajak kendaraan bermotor, peningkatan kanal pembayaran, serta berbagai upaya sosialisasi kepada masyarakat. Namun demikian, pelaksanaan strategi masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan server, belum meratanya pemahaman dan literasi digital masyarakat, serta capaian jumlah pengguna aplikasi yang masih belum mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi sosialisasi, peningkatan kualitas sistem aplikasi, perluasan edukasi kepada masyarakat, serta evaluasi berkelanjutan agar pemanfaatan aplikasi SAMBARA dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Provinsi Jawa Barat.

Kata Kunci : Strategi, Aplikasi SAMBARA, Pelayanan Digital, Pendapatan Asli Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor.