

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan Program Aplikasi SAMBARA dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Bandung II Soreang. Program Aplikasi SAMBARA merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses program serta realitas empiris yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, dengan melibatkan aparatur Samsat serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Efektivitas program didasarkan pada indikator sosialisasi program, ketepatan sasaran, pemantauan pelaksanaan, dan pencapaian tujuan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Aplikasi SAMBARA secara umum telah memberikan manfaat dalam meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, efektivitas program belum sepenuhnya optimal akibat masih terbatasnya pemahaman sebagian masyarakat, kendala teknis sistem, serta pelaksanaan sosialisasi yang belum merata. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penguatan sosialisasi, peningkatan kualitas sistem aplikasi, serta pengembangan kapasitas sumber daya manusia agar tujuan program dapat tercapai secara maksimal dan berkelanjutan.

Kata kunci : Efektivitas Program, Pelayanan Publik, Aplikasi SAMBARA

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of the SAMBARA Application Program in improving motor vehicle tax payment services at the Bandung II Soreang Samsat. The SAMBARA Application Program is an information technology-based public service innovation designed to provide convenience, speed, and efficiency to the public in fulfilling their tax obligations. This study employs a qualitative approach using a descriptive method, aiming to gain an in-depth understanding of the program's processes and the empirical realities observed in the field. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, direct observation, and documentation, involving Samsat officials as well as the public as service users. The program's effectiveness is based on indicators of program outreach, target accuracy, implementation monitoring, and achievement of program objectives. The research results indicate that the SAMBARA Application Program has generally provided benefits in improving access and the efficiency of motor vehicle tax payment services. However, the program's effectiveness has not yet been fully optimized due to limited understanding among some members of the public, technical system constraints, and uneven implementation of outreach efforts. Therefore, improvement efforts are needed through strengthened outreach, enhanced application system quality, and human resource capacity development to ensure that program objectives are achieved to the fullest extent and sustainably.

Keyword : Program Effectiveness, Public Services, SAMBARA Application

RINGKESAN

Panilitian ieu boga tujuan pikeun nangtukeun efektivitas Program Aplikasi SAMBARA dina ningkatkeun palayanan pamayaran pajeg kendaraan bermotor di Samsat Bandung II Soreang. Program Aplikasi SAMBARA mangrupikeun inovasi palayanan publik dumasar kana téknologi informasi anu dirancang pikeun nyadiakeun kanyamanan, kacepetan, jeung efisiensi ka masarakat dina ngalaksanakeun kawajiban pajegna. Panilitian ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif kalayan métode déskriptif, kalayan tujuan pikeun ngartos sacara jero prosés program jeung kanyataan empirik anu kacatet di lapangan. Teknik pangumpulan data dilakukeun ngaliwatan wawancara jero, observasi langsung, jeung dokumentasi, kalayan ngalibetkeun pagawé Samsat jeung masarakat salaku pamaké jasa. Efektivitas program dievaluasi dumasar kana indikator jangkauan program, akurasi sasaran, monitoring palaksanaan, jeung kahontalna tujuan program. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén Program Aplikasi SAMBARA sacara umum geus masihan mangpaat dina ningkatkeun aksés jeung efisiensi layanan pamayaran pajeg kendaraan bermotor. Nanging, efektivitas program ieu can maksimal kusabab aya pamahaman anu kawates di sawatara masarakat, watesan sistem téknis, jeung palaksanaan kagiatan jangkauan anu leuwih hadé, ningkatkeun kualitas sistem aplikasi, jeung ngawangun kapasitas sumber daya manusa pikeun ngajamin yén tujuan program tiasa kahontal sacara maksimal jeung lestari.

Kecap konci : Efektivitas Program, Palayanan Publik, Aplikasi SAMBARA