

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Adisasmita Rahardjo (2014). *Pengelolaan Pendapatan & Anggaran Daerah*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.

Harbani, Pasolong (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : CV.Alfabeta.

Kristanto, V. H. (2018). *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Mardiasmo (2016). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP

Papadomichelaki, Xenia and Mentzas, Gregoris.(2012). *E-Govqual: A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality*.

Panji Santosa (2008), *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, (Jakarta: Refika Aditama).

Suryo S dan Fahima D (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Complex Analysis*. (Depok: PT RajaGrafinfo Persada) Edisi. 01. Cetakan. 1.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2016) . *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2017) . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal dan Artikel :

- Ayu Pribadi, F dan Niswah, F. S.AP., M.AP. (2019). Kualitas Pelayanan Elektronik Cepet Mule (Cepat, Tepat, Mudah dan Tidak Bertele-tele) di Kantor Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Vol. 7 No. 8. Universitas Negeri Surabaya.
- Handayani N, Izzatusholekha, Kuncoro H. 2022. Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pelaksanaan Smart Governance. *Jurnal KAIS Kajian Ilmu Sosial* Vol.3 No.2. Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- Ibrahim, Wahyu Hidayat dan Maita, Idria (2017). Sistem Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* Vol. 3, No. 2. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tri Nugraha, J. 2018. E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* Volume 2, Nomor 1. Universitas Tidar, Magelang.
- Juanda M, Dayat S, Adiarsa S. 2022. Efektifitas Program Aplikasi SAMBARA Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Admnistrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *Jurnal PRAJA* Vol.10 No.2. Universitas Singaperbangsa Karawang.
- Lestari, Nugraha, dan Fauziah (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. Vol. XVI No.2. Universitas Tidar.
- Mariano Sabino (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689-1699. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Mulyadi S, Kurniansyah D, Santoso. 2021. Implementasi Penerapan Aplikasi SAMBARA dalam Administrasi Wajib Pajak pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa (JIPSK)* Vol. VI, No.02. Universitas Singaperbangsa Karawang
- Napitupulu, D. (2016). Analisa Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual & IPA. *Jurnal Pos dan Informatika*, Vol. 6 No. 2. Pusat Penelitian Sistem Mutu dan Teknologi Pengujian Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, Kota Tangerang Selatan.

Nurita, Riski Febia (2016). Penerapan Layanan E-Government Dalam Perwujudan Good Governance Di Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol.7, No.2. Universitas Merdeka Malang.

Ridwal. 2022. Efektifitas Layanan Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bekasi. *Jurnal Reformasi Administrasi: Jurnal Ilmiah Untuk Mewujudkan Masyarakat Madani* Vol.9 No.1. STIAMI, Jakarta.

Sholeha, Indri B dan Razikin, K (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptd Samsat Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol 1, No.6. Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Wulan, Sabrina. K, et. al (2023) Inovasi Layanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Melalui Layanan Sinar (Sim Nasional Presisi) Di Tangerang Selatan. *Jurnal Administrasi Publik* Vol. 1 No. 1. Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Peraturan Pemeintah :

Intruksi Presiden Republik Indonesia No 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Rertibusi Daerah

Peraturan Presiden (PERPRES) No. 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Peraturan Bupati Bogor Nomor 63 Tahun 2020 Tentang Penyelnggaran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

Website :

<https://bapenda.jabarprov.go.id/>. Diakses tanggal 22 Mei 2023

<https://bappenda.bogorkab.go.id/>. Diakses tanggal 22 Mei 2023

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Indikator	Kepala P3DW Kabupaten Bogor	Petugas Sistem Informasi Aplikasi	Pengguna Aplikasi Sambara
Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of use</i>)	Apa yang melatarbelakangi dihadapkannya aplikasi Sambara ini? Bagaimana pendapat bapak terkait tingkat kemudahan yang diberikan oleh aplikasi SAMBARA ini dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ?	Menurut anda sebagai petugas yang terlibat dalam pelayanan, sejauh mana aplikasi SAMBARA ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pembayaran pajak bermotor dan pengesahan STNK ?	Bagaimana pengalaman anda sebagai pengguna Aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK pada aplikasi ini ? Apakah aplikasi ini memberikan kemudahan atau manfaat khusus yang anda rasakan ?
Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Apakah ada upaya yang telah dilakukan atau suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pihak penyedia layanan dalam membangun kepercayaan kepada pengguna terutama dalam hal privasi dan keamanan data pribadi ?	Apakah ada sebuah kebijakan yang telah dibuat oleh pihak penyedia layanan dalam membangun kepercayaan kepada pengguna terutama dalam hal keamanan data pribadi ?	Menurut anda sejauh mana anda percaya dan merasa yakin terkait keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi SAMBARA ?

Indikator	Kepala P3DW Kabupaten Bogor	Petugas Sistem Informasi Aplikasi	Pengguna Aplikasi Sambara
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Bagaimana kemudahan akses dan apakah ada jaminan ketepatan waktu untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak online dan pengesahan STNK menggunakan aplikasi sambara?	Bagaimana kemudahan akses dan apakah ada jaminan ketepatan waktu untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak online dan pengesahan STNK menggunakan aplikasi sambara?	Bagaimana tanggapan anda sebagai pengguna aplikasi terkait aplikasi SAMBARA ini dapat diakses dengan mudah dan bagaimana ketepatan waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK?
Fungsi Interaksi Lingkungan (<i>Functionality of interaction environment</i>)	Apakah ada sarana disediakan pihak layanan untuk berinteraksi dengan masyarakat ? Apakah terdapat petugas atau pihak yang bertanggung jawab untuk berinteraksi dengan masyarakat?	Apakah terdapat tim atau petugas yang bertanggung jawab untuk menangani saran atau pengaduan yang masuk melalui aplikasi SAMBARA?	Bagaimana tanggapan anda terkait adanya sebuah layanan untuk pengaduan dan saran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ? apakah anda pernah menggunakan sarana tersebut?
Isi dan Penampilan (<i>Content and appearance</i>)	Apakah Aplikasi SAMBARA ini selalu menampilkan sebuah informasi informasi yang	Apakah Aplikasi SAMBARA ini selalu menampilkan sebuah informasi informasi yang	Bagaimana menurut anda terhadap isi informasi yang disajikan dalam

Indikator	Kepala P3DW Kabupaten Bogor	Petugas Sistem Informasi Aplikasi	Pengguna Aplikasi Sambara
	<p>akurat dan lengkap yang berkaitan dengan pajak kendaraan, seperti biaya pajak yang harus dibayar, dan tanggal jatuh tempo pajak?</p>	<p>akurat dan lengkap yang berkaitan dengan pajak kendaraan, seperti biaya pajak yang harus dibayar, dan tanggal jatuh tempo pajak? bagaimana terkait dari segi tampilan aplikasi?</p>	<p>aplikasi SAMBARA terkait pajak kendaraan bermotor ? Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan aplikasi ?</p>
<p>Dukungan Warga (<i>Citizen Support</i>)</p>	<p>Bagaimana sikap para petugas ketika memberikan respon/tanggapan jika masyarakat mengalami masalah ? apakah ada pelatihan khusus yang dilakukan kepada para petugas untuk merespon jika masyarakat mengalami masalah ?</p>	<p>Bagaimana sikap para petugas ketika memberikan respon/tanggapan jika masyarakat mengalami masalah ?</p>	<p>Bagaimana tanggapan anda terhadap respon, sikap petugas pelayanan ? apakah petugas memberikan respon/tanggapan yang jelas?</p>

TRANSKIP WAWANCARA

INFORMAN KUNCI

Informan Peneliti	:	Bapak Yadi Cahyadi, S.Sos., M.Si. (Kepala Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kab. Bogor)
Hari Dan Tanggal	:	11 Juli 2023
Waktu	:	13.00 WIB

KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Peneliti : Apa yang melatarbelakangi dihadirkannya aplikasi Sambara ini? Bagaimana pendapat bapak terkait tingkat kemudahan yang diberikan oleh aplikasi SAMBARA ini dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Informan Peneliti : Yang nama nya pelayanan publik tentu harus menyesuaikan dengan dinamika kebutuhan masyarakat dalam hal melayani, tentu kita sudah masuk di zaman digital maka dari pembayaran pajak pun dibuat lebih mudah dengan menggunakan digital oleh karena itu bapenda jabar menghadirkan sebuah inovasi yang disebut dengan SAMBARA, jadi masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor cukup hanya dengan menggunakan aplikasi SAMBARA ini dengan memasukkan No Polisi Kendaraan, NIK KTP, dan No Rangka setelah itu keluar kode bayar, untuk metode pembayarannya dibuat mudah seperti kita bisa bayar lewat M-Banking, bisa juga bayar di Alfamart, di Indomaret, serta bisa juga bayar lewat E-commerce seperti Bukalapak, TokoPedia dan lain-lain, dengan kemudahan yang diberikan harapannya masyarakat lebih taat lagi untuk membayar

pajak jadi tidak ada alasan lagi masyarakat yang tidak ingin membayar pajak karena proses pembayarannya yang ribet atau sulit.”

KEPERCAYAAN (*TRUST*)

Peneliti : Apakah ada upaya yang telah dilakukan atau suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pihak penyedia layanan dalam membangun kepercayaan kepada pengguna terutama dalam hal privasi dan keamanan data pribadi ?

Informan Peneliti : Karena aplikasi ini khusus untuk membayar PKB tahunan tentu kaitannya dengan data pribadi itu sangat dijamin, seperti dalam aplikasi ketika kita memasukkan no polisi, itu hanya menampilkan yang berkaitan dengan kendaraan saja tidak menampilkan seperti NIK KTP, Nama dan lain, jadi memang sangat dijamin keamanannya oleh pihak penyedia layanan, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir.

KEANDALAN (*REABILITY*)

Peneliti : Bagaimana kemudahan akses dan apakah ada jaminan ketepatan waktu untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak online dan pengesahan STNK menggunakan aplikasi sambara?

Informan Peneliti : Untuk saat ini aksesnya hanya ada pada smartphone yang berbasis android saja tentu saja itu harus didukung dengan adanya sinyal internet yang cukup bagus sehingga nantinya dalam menggunakan aplikasi ini tidak terjadinya gangguan, untuk ketepatan waktu sudah pasti realtime karena aplikasi ini juga proses dalam pembayaran pajaknya cukup cepat tidak sampai berjam jam untuk melakukan pembayaran bahkan bisa dilakukan dalam hitungan menit dan itu

sudah pasti tercatat dan masuk ke sistem bapenda itu sendiri sehingga masyarakat tidak perlu khawatir bahwa pembayaran lewat online sudah pasti tercatat dan masuk kedalam sistem.

FUNGSI INTERAKSI LINGKUNGAN (*FUNCTIONALITY OF INTERACTION ENVIROMENT*)

Peneliti : Apakah ada sarana yang disediakan pihak layanan untuk berinteraksi dengan masyarakat ? Apakah terdapat tim atau petugas yang bertanggung jawab untuk menangani saran atau pengaduan yang masuk melalui aplikasi SAMBARA?

Informan Peneliti : Tentu ada sarana yang disediakan oleh pihak layanan dan juga sudah pasti ada petugas yang siap untuk melayani ketika masyarakat yang ingin menanyakan atau melaporkan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor, selain itu ada sarana yang disediakan oleh kita yaitu yang namanya “Chat Bot” melayani 24 jam, lalu ada yang namanya SIM-C (Samsat Information Center) SIM-C ini merupakan bentuk komunikasi dua arah yang nantinya dapat memberikan beberapa layanan, SIM-C ini terkoneksi antara bapenda pusat yang ada dibanding dengan 34 pusat pengelolaan pendapatan daerah di Jawa Barat, SIM C ini melayani seperti layanan informasi wajib pajak, layanan pengaduan wajib pajak, layanan konsultasi pajak, layanan penagihan secara elektronik, dan sosialisasi via digital sehingga SIM-C merupakan bentuk upaya untuk memberikan layanan yang berkualitas sehingga keluhan atau pengaduan nanti akan masuk ke SIM-C ini.

ISI DAN TAMPILAN (*CONTENT AND APPEARANCE*)

Peneliti : Apakah Aplikasi SAMBARA ini selalu menampilkan sebuah informasi informasi yang akurat dan lengkap yang berkaitan dengan pajak kendaraan, seperti biaya pajak yang harus dibayar, dan tanggal jatuh tempo pajak?

Informan Peneliti : Tentu aplikasi menampilkan informasi yang lengkap dan akurat, karena memang aplikasi ini menggunakan sistem elektronik yang andal sehingga tidak kesalahan dalam penyampaian informasi baik itu dari rincian biaya pajak, data kendaraan bermotor dan tanggal jatuh tempo sudah pasti tercantum di info PKB.

DUKUNGAN WARGA (*CITIZEN SUPPORT*)

Peneliti : Apakah ada pelatihan khusus yang dilakukan kepada para petugas untuk merespon atau tanggapan jika masyarakat mengalami masalah ?

Informan Peneliti : Untuk petugas layanan sudah pasti ada pelatihan yang diberikan dicentral yaitu di Bapenda Pusat yang ada di Bandung pelatihan ini seperti KSA (*Knowlegde, Skill, dan Attitude*) jadi petugas petugas ini diberi pemahaman tentang layanan layanan yang ada, pelatihan petugas dalam mengoprasikan teknologi, pelatihan dalam berinteraksi atau berkomunikasi dengan masyarakat sehingga nanti nya petugas petugas ini setelah melewati pelatihan akan disebarkan disetiap samsat, dengan begitu petugas petugas sudah dibekali kemampuan menjawab atau merespon pertanyaan pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan. Untuk tiap tahun nya ada reward dan

punishment yang diberikan kepada petugas yang bekerja dengan baik sehingga ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan



INFORMAN UTAMA

Informan Peneliti	:	Bapak Drs. Sonson Garnason, M.Si. (Sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha)
Hari Dan Tanggal	:	12 Juli 2023
Waktu	:	11.00 WIB

KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Peneliti : Menurut anda sebagai petugas yang terlibat dalam pelayanan, sejauh mana aplikasi SAMBARA ini memberikan kemudahan bagi pengguna dalam proses pembayaran pajak bermotor dan pengesahan STNK ?

Informan Peneliti : Berdasarkan filosofi dari aplikasi sambara ini yaitu mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, aplikasi sambara ini cukup efisien dan efektif, nanti nya si wajib pajak cukup melakukan pembayaran pajak kendaraan lewat online saja dengan cukup memasukkan No Plat Polisi, Nik KTP, dan 5 Angka belakang No Rangka, selain itu aplikasi juga mempermudah masyarakat yang ingin bayar pajak dapat melalui Tokopedia, bisa juga bayar lewat indomaret ataupun alfamart atau bisa juga bayar lewat mobile banking.

KEPERCAYAAN (*TRUST*)

Peneliti : Apakah ada upaya yang telah dilakukan atau suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pihak penyedia layanan dalam membangun kepercayaan kepada pengguna terutama dalam hal privasi dan keamanan data pribadi ?

Informan Peneliti : Tentu menyangkut data keamanan pihak layanan menggunakan sistem yang memang dirancang untuk melindungi dari segala jenis kejahatan dunia maya, untuk keamanan lain nya sudah terlihat jelas dari isi informasi bahwa aplikasi ini tidak mencantumkan nama pemilik jadi memang hanya menampilkan informasi kendaraan nya saja seperti seperti nama motor dan tahun pembuatan, bahkan 5 angka terakhir baik no rangka dan no mesin dirahasiakan sehingga sudah pasti dijamin akan kerahasiaan nya.

KEANDALAN (*REABILITY*)

Peneliti : **Bagaimana kemudahan akses dan apakah ada jaminan ketepatan waktu untuk masyarakat dalam proses pembayaran pajak online dan pengesahan STNK menggunakan aplikasi sambara?**

Informan Peneliti : Untuk akses nya sendiri masyarakat bisa menggunakan android untuk membuka aplikasi sambara ini dan juga harus memastikan jaringan internet bagus, untuk terkait waktu ini memang sangat efisien sekali kita bisa mempersingkat waktu dalam hitungan menit bisa bayar pajak jika dibandingkan dengan metode konvensional/secara langsung ini sangat jauh sekali dari perbedaan waktu yang tadinya kita harus ke loket pendaftaran, lalu ke loket 1,lalu ke loket 2 hingga sampai ke loket pengesahan STNK. Kalo kelewat aplikasi sambara masyarakat hanya melakukan pembayaran lewat online lalu masyarakat tinggal mengesahkan STNK nya di Loket Pengesahan E-Samsat bahkan untuk pengesahan nya pun hanya beberapa menit saja.

FUNGSI INTERAKSI LINGKUNGAN (*FUNCTIONALITY OF INTERACTION ENVIROMENT*)

Peneliti : Apakah terdapat tim atau petugas yang bertanggung jawab untuk menangani saran atau pengaduan yang masuk melalui aplikasi SAMBARA?

Informan Peneliti : Tentu ada ya, sebuah sarana yang disediakan oleh pihak layanan dan ada orang-orang memang yang ditugaskan untuk melayani pengaduan atau ingin menanyakan sebuah informasi, kalo dari kabupaten Bogor sendiri ada petugas namanya bu Indri yang tugas oleh pak kepala pusat yang biasanya handle pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan pelayanan.

ISI DAN TAMPILAN (*CONTENT AND APPEARANCE*)

Peneliti : Apakah Aplikasi SAMBARA ini selalu menampilkan sebuah informasi informasi yang akurat dan lengkap yang berkaitan dengan pajak kendaraan, seperti biaya pajak yang harus dibayar, dan tanggal jatuh tempo pajak? bagaimana terkait dari segi tampilan aplikasi?

Informan Peneliti : Jadi memang terkait informasi yang lengkap dan akurat seperti rincian biaya pajak kendaraan, tanggal jatuh tempo dan informasi lain nya terkait kendaraan sudah pasti akurat dan lengkap, bisa terlihat ketika masyarakat yang ingin mengetahui terkait pajak kendaraan nya pasti akan mendownload aplikasi sambara ini, karena sudah terintegrasi dengan sistem, informasi informasi yang ditampilkan itu sudah pasti lengkap dan akurat dari segi tampilan memang dibuat dengan sederhana dan tidak berlebihan sehingga diharapkan dapat mempermudah masyarakat memahaminya.

DUKUNGAN WARGA (*CITIZEN SUPPORT*)

Peneliti : Bagaimana sikap para petugas ketika memberikan respon/tanggapan jika masyarakat mengalami masalah ?

Informan Peneliti : Tentu petugas layanan harus mampu memberikan sikap yang sopan, ramah dan hormat dengan menunjukkan wajah yang ceria dan senyum saat berinteraksi, jika berinteraksi secara online tentu menggunakan bahasa yang sopan, dan petugas disini sudah dibekali pelatihan pelatihan yang diberikan ketika di bapenda pusat, untuk di kabupaten bogor terutama di Samsat Cibinong pak kapus memberikan tagline MOTEKAR yaitu Melayani, Orientasi, Transparan, Efisien, Kredibel atau bisa dipercaya, Akuntabel dan Responsif. Dengan tagline tersebut menjadikan petugas untuk memberikan layanan dan respon yang baik kepada masyarakat.



INFORMAN PENDUKUNG 1

Informan Peneliti	:	Ibu Layla Regina (Pegguna Aplikasi SAMBARA)
Hari Dan Tanggal	:	Senin, 3 Juli 2023
Waktu	:	11.00 WIB

KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Peneliti : Bagaimana pengalaman anda sebagai pengguna Aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK pada aplikasi ini ? Apakah aplikasi ini memberikan kemudahan atau manfaat khusus yang anda rasakan ?

Informan Peneliti : Menurut saya lebih praktis dengan adanya aplikasi sambara ini sih, karena saya tidak perlu memahami secara mendalam tentang fungsi fungsi untuk dapat menggunakannya tinggal pilih menu "info PKB" pada aplikasi dan melakukan proses pembayaran, untuk metode pembayaran pajak nya juga yang ada pada aplikasi sambara ini cukup mudah kita bisa bayar pajak lewat indomaret saja, lalu tinggal mengesahkan STNK nya ke samsat.

KEPERCAYAAN (*TRUST*)

Peneliti : Menurut anda sejauh mana anda percaya dan merasa yakin terkait keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi SAMBARA ?

Informan Peneliti : Kalo dari saya sih yakin dan percaya terkait keamanan data pribadi, karena aplikasi ini kan program pemerintah yang mengelolapun pemerintah jadi saya percayakan saja data pribadi saya aman.

KEANDALAN (*REABILITY*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda sebagai pengguna aplikasi terkait aplikasi SAMBARA ini dapat diakses dengan mudah dan bagaimana ketepatan waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK?

Informan Peneliti : menurut saya aplikasi ini masih belum terlalu bagus karena juga aplikasi sambara ini cuman ada di andoird saja dan juga aplikasi masih ketergantungan banget sama jaringan internet kalo sinyal kurang bagus pasti aplikasi ini loadingnya lama, untuk waktu proses pembayarannya memang cukup cepat tetapi tetap saja kita harus meluangkan waktu datang ke samsat untuk melakukan pengesehan stnk

FUNGSI INTERAKSI LINGKUNGAN (*FUNCTIONALITY OF INTERACTION ENVIROMENT*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terkait adanya sebuah layanan untuk pengaduan dan saran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ? apakah anda pernah menggunakan sarana tersebut?

Informan Peneliti : Menurut saya cukup bagus jadi ada kontak pihak layanan ketika kita ingin mengetahui sebuah informasi ataupun melaporkan masalah terkait proses pembayaran pajak kendaraan.

ISI DAN TAMPILAN (*CONTENT AND APPEARANCE*)

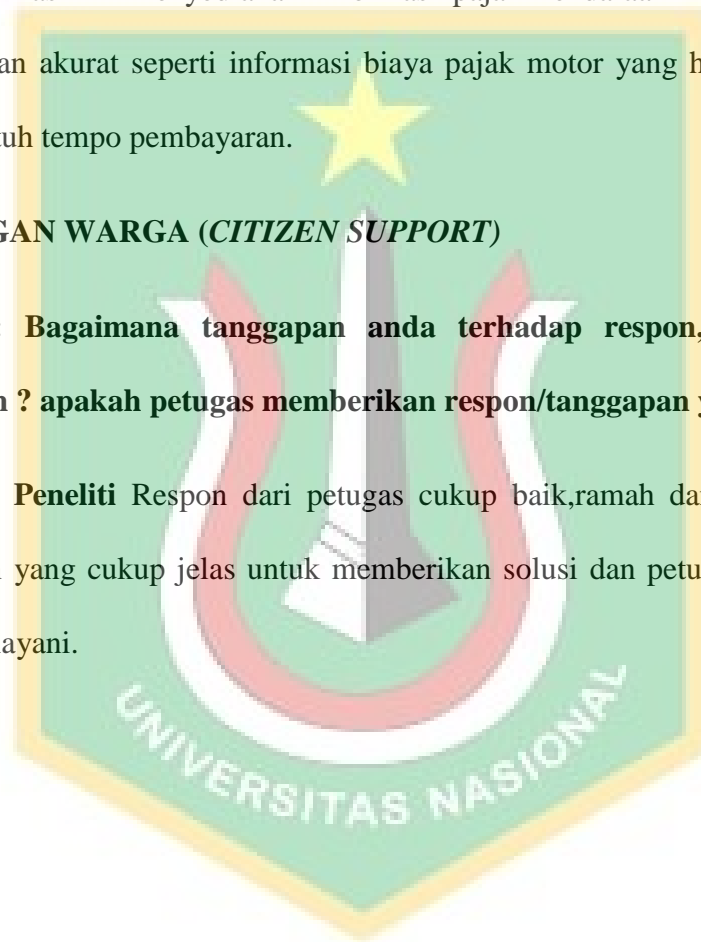
Peneliti : Bagaimana menurut anda terhadap isi informasi yang disajikan dalam aplikasi SAMBARA terkait pajak kendaraan bermotor ? Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan aplikasi ?

Informan Peneliti : Terkait isi informasi, menurut saya cukup lengkap dan detail, karena aplikasi ini menyediakan informasi pajak kendaraan motor saya secara lengkap dan akurat seperti informasi biaya pajak motor yang harus dibayar dan tanggal jatuh tempo pembayaran.

DUKUNGAN WARGA (CITIZEN SUPPORT)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terhadap respon, sikap petugas pelayanan ? apakah petugas memberikan respon/tanggapan yang jelas?

Informan Peneliti Respon dari petugas cukup baik,ramah dan menyampaikan penjelasan yang cukup jelas untuk memberikan solusi dan petugas cukup ramah dalam melayani.



INFORMAN PENDUKUNG 2

Informan Peneliti	:	Bapak Bayu Anggiawan (Peguna Aplikasi SAMBARA)
Hari Dan Tanggal	:	Rabu, 5 Juli 2023
Waktu	:	09.45 WIB

KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Peneliti : Bagaimana pengalaman anda sebagai pengguna Aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK pada aplikasi ini ? Apakah aplikasi ini memberikan kemudahan atau manfaat khusus yang anda rasakan ?

Informan Peneliti : Menurut saya, aplikasi sambara ini sangat mudah digunakan untuk melakukan bayar pajak kendaraan cukup memasukan Plat No kendaran, NIK KTP dan memasukan 5 angka terakhir no rangka karena proses yang mudah dan tidak harus mengantri di loket, metode pembayaran nya pun dipermudah sekali karena dapat melakukan pembayaran melalui mobile banking, tetapi memang untuk metode pemabayaran Bank tidak banyak.

KEPERCAYAAN (*TRUST*)

Peneliti : Menurut anda sejauh mana anda percaya dan merasa yakin terkait keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi SAMBARA

Informan Peneliti : Menurut saya pribadi bahwa aplikasi sambara ini aman karena aplikasi ini dikelola oleh kepolisian jadi data pribadi saya dilindungi dan tidak

disebarluaskan oleh pihak dari pengelola aplikasi sambara ini dan juga pihak samsat.

KEANDALAN (*REABILITY*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda sebagai pengguna aplikasi terkait aplikasi SAMBARA ini dapat diakses dengan mudah dan bagaimana ketepatan waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK?

Informan Peneliti : Menurut saya aplikasi ini cukup bagus karena bisa kita akses dimana saja dan kapan saja ketika ingin membayar pajak kendaraan, tapi yang menjadi kendala itu ketika jaringan telepon tidak terlalu stabil maka aplikasi ini akan berjalan sangat lambat bahkan terjadi error, meski begitu dalam proses pembayaran aplikasi ini sangat tidak memakan waktu yang banyak jadi sangat singkat hanya antara 5 menit sampai 10 menit saja.

FUNGSI INTERAKSI LINGKUNGAN (*FUNCTIONALITY OF INTERACTION ENVIROMENT*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terkait adanya sebuah layanan untuk pengaduan dan saran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ? apakah anda pernah menggunakan sarana tersebut?

Informan Peneliti : Saya pernah menggunakan fitur saran dan pengaduan untuk memberikan masukan terkait ditambahkan nya sebuah layanan jasa kirim STNK kerumah tanpa harus kita datang kesamsat.

ISI DAN TAMPILAN (*CONTENT AND APPEARANCE*)

Peneliti : Bagaimana menurut anda terhadap isi informasi yang disajikan dalam aplikasi SAMBARA terkait pajak kendaraan bermotor ? Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan aplikasi ?

Informan Peneliti : Menurut saya isi informasi yang ada aplikasi ini sudah memberikan informasi sangat lengkap dan akurat terkait informasi biaya pajak baik itu rincian biaya pajak dan dari tampilan aplikasi sangat simple tidak berlebihan.

DUKUNGAN WARGA (*CITIZEN SUPPORT*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terhadap respon, sikap petugas pelayanan ? apakah petugas memberikan respon/tanggapan yang jelas?

Informan Peneliti : Menurut saya petugas pelayanan nya cukup baik dalam merespon dan juga petugas pelayanan nya juga dapat memberi penjelasan yang cukup jelas dan mudah dipahami oleh saya.



INFORMAN PENDUKUNG 3

Informan Peneliti	:	Bapak M Syahroni (Pengguna Aplikasi SAMBARA)
Hari Dan Tanggal	:	Kamis, 6 Juli 2023
Waktu	:	11.05 WIB

KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Peneliti : Bagaimana pengalaman anda sebagai pengguna Aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK pada aplikasi ini ? Apakah aplikasi ini memberikan kemudahan atau manfaat khusus yang anda rasakan ?

Informan Peneliti : Ketika saya menggunakan aplikasi sambara ini sangat mudah dan tidak rumit, jadi aplikasi cukup cepat dan efisien untuk membayar pajak kendaraan dan juga kita tidak perlu ngantri di loket pembayaran, untuk metode pembayarannya juga cukup mudah apalagi ada metode pembayaran melalui indomaret

KEPERCAYAAN (*TRUST*)

Peneliti : Menurut anda sejauh mana anda percaya dan merasa yakin terkait keamanan dan privasi data pribadi saat menggunakan aplikasi SAMBARA

Informan Peneliti : Menurut saya jika aplikasi sambara ini memang resmi dari pemerintah saya percaya saja dan tidak masalah juga terkait keamanan data pribadi.

KEANDALAN (*REABILITY*)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda sebagai pengguna aplikasi terkait aplikasi SAMBARA ini dapat diakses dengan mudah dan bagaimana ketepatan waktu dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan STNK?

Informan Peneliti : Menurut saya cukup bagus ya, karena fleksibel juga jadinya kita bisa bayar pajak kapan saja dengan menggunakan android, tanpa takut kena denda karena melewati tanggal jatuh tempo, untuk proses pembayaran pajak motor lewat aplikasi ini juga cukup singkat, tidak seperti kita harus bayar pajak langsung yang bisa berjam jam, cukup terasa sekali memang perbedaannya, cuma kekurangan aplikasi ini memang kita tetap harus datang ke samsat untuk pengesahan STNK.

FUNGSI INTERAKSI LINGKUNGAN (FUNCTIONALITY OF INTERACTION ENVIRONMENT)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terkait adanya sebuah layanan untuk pengaduan dan saran dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ? apakah anda pernah menggunakan sarana tersebut?

Informan Peneliti : menurut saya cukup bagus ya ada sarana yang disediakan oleh pihak layanan jadi ada saluran komunikasi antara masyarakat dengan pihak layanan untuk ingin menanyakan sesuatu informasi ataupun melaporkan ketika terjadi masalah

ISI DAN TAMPILAN (CONTENT AND APPEARANCE)

Peneliti : Bagaimana menurut anda terhadap isi informasi yang disajikan dalam aplikasi SAMBARA terkait pajak kendaraan bermotor ? Bagaimana tanggapan anda terkait tampilan aplikasi ?

Informan Peneliti : Kalo bagi saya cukup bagus ya, karena dengan adanya informasi yang akurat terkait biaya pajak lalu tanggal jatuh tempo sehingga saya tidak perlu khawatir takut terkena denda, kalo bagi saya tampilan dari aplikasi ini sudah cukup baik dan saya memahami fungsi dari fitur fitur tersebut.

DUKUNGAN WARGA (CITIZEN SUPPORT)

Peneliti : Bagaimana tanggapan anda terhadap respon, sikap petugas pelayanan ? apakah petugas memberikan respon/tanggapan yang jelas?

Informan Peneliti : menurut saya petugas nya cukup responsive dan ramah dalam melayani dan dapat memberikan tanggapan cukup baik dan jelas.



DOKUMENTASI

Surat Izin Penelitian

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax: 7802718-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor : 65 /WD/V/2023 Jakarta, 13 Juni 2023
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Bapak/Ibu Sekretaris Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat

Dengan hormat,
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Muhamad Firman Maruf
Nomor Induk Mahasiswa	: 193515516007
Prodi/Konsentrasi	: Administrasi Publik
Alamat Rumah	: Perum. Pura Bojonggede C7/22 Rt 03/Rw 16 Tajurhalang
HP	: 085887854354
Email	: muhamadfirmanm3001@gmail.com

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul:
Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.
Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan

Dr. Bhakti Nugroho, M.Si

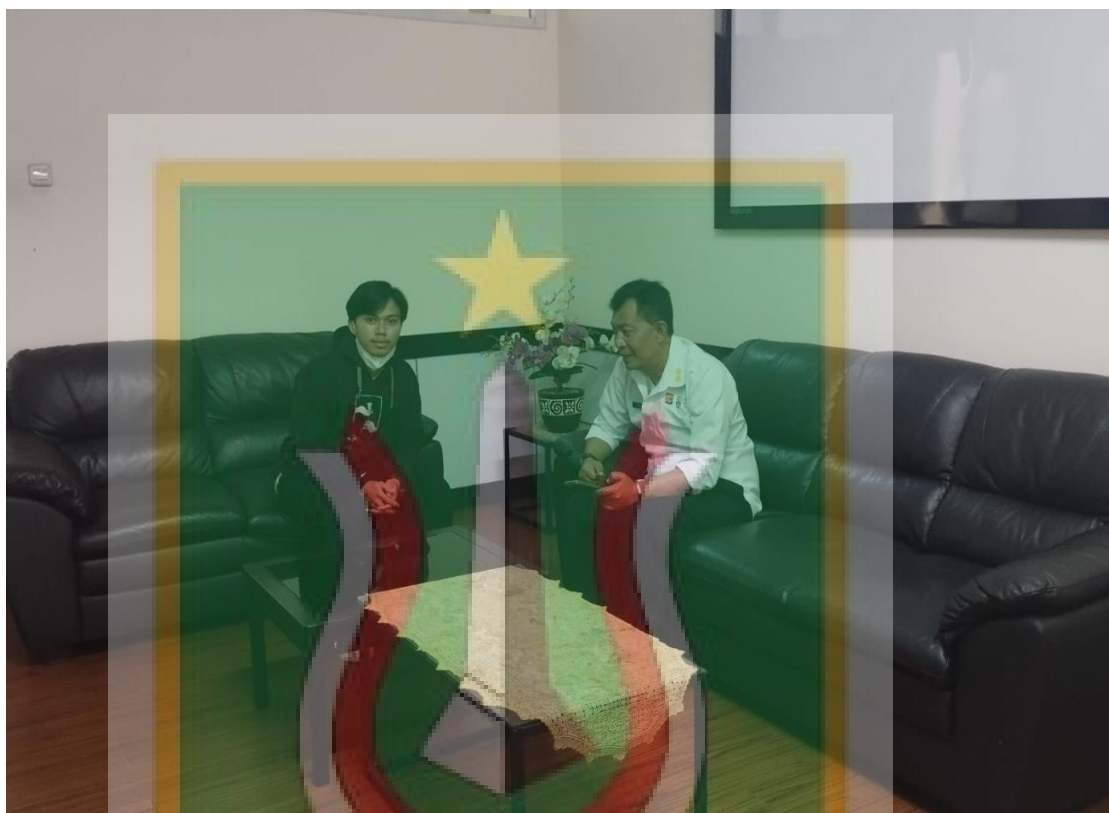
Tembusan :
Kepala Pusat P3DW Kabupaten Bogor

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Bersama Kepala Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kab. Bogor



Bersama Kepala Sub Bagian Tata Usaha





Bersama Ibu Layla Regina (Masyarakat pengguna Aplikasi SAMBARA)

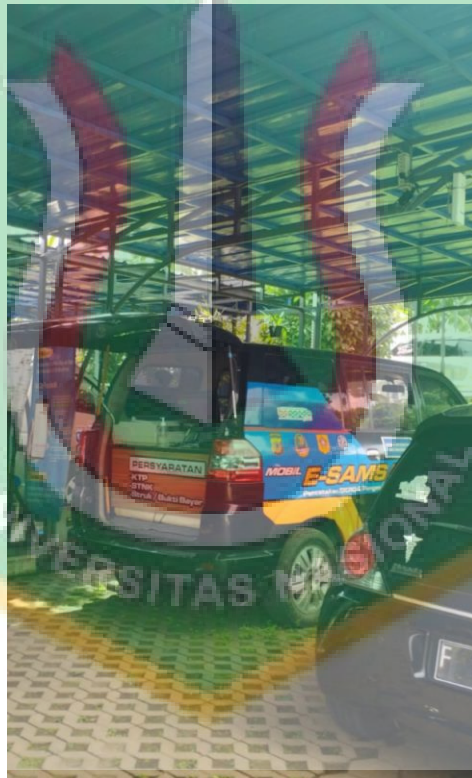




Bersama Bapak Bayu Anggiawan (Masyarakat pengguna Aplikasi SAMBARA)



Bersama Bapak M Syahroni (Masyarakat pengguna Aplikasi SAMBARA)



Tempat dan Mobil Pengesahan E – Samsat



Papan Informasi tentang pengesahan STNK

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Muhamad Firman Maruf
Tempat, Tanggal Lahir : Sukabumi, 30 Januari 2001
Alamat : Perum. Pura Bojonggede Blok C7/22 Jl. Medan 4
Kec. Tajurhalang, Kabupaten Bogor

Jenis Kelamin : Laki – Laki
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Warga Negara Indonesia
Email : muhamadfirmanmf3001@gmail.com

Pendidikan Formal :

1. SDN 1 Bojonggede
2. SMPN 1 Bojonggede
3. SMAN 1 Bojonggede
4. Universitas Nasional – S1 Administrasi Publik



Cek Turnitin Muhamad Firman Ma'ruf

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.ipdn.ac.id Internet Source	1%
2	bappenda.bogorkab.go.id Internet Source	1%
3	docplayer.info Internet Source	1%
4	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
5	ojs.stiami.ac.id Internet Source	1%
6	bappeda.jabarprov.go.id Internet Source	1%
7	repository.unair.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	1%
9	repository.ub.ac.id Internet Source	1%