

**ANALISIS DESKRIPTIF SISTEM PAYMENT PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA APLIKASI SAMSAT MOBILE
JAWA BARAT (SAMBARA)**

***DESCRIPTIVE ANALYSIS OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT
SYSTEM IN WEST JAVA MOBILE SAMSAT APPLICATION
(SAMBARA)***

Abyan Mu'aafii Satriya

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Korespondensi penulis: abyanmuaafiiisatriya@gmail.com

Ayu Nugraheni

Universitas Muhammadiyah Jakarta

Email: abyanmuaafiiisatriya@gmail.com

***Abstract.** the purpose of this study is to identify public service innovations, namely the SAMBARA (West Java Mobile Samsat) application in paying motor vehicle taxes. This research seeks to explore the benefits of this Sambara innovation for the people of West Java. This study used a qualitative research method with a literature study approach. Some of the findings from this research are that the Sambara innovation can make payments online, can find out a map of the Samsat location, can check vehicle data, can verify vehicle tax using the NIK and vehicle frame number. Other findings are supporting factors, namely cooperation and support from various parties as well as the position of the private sector which contributes to operational provision. However, in making tax payments the Sambara application still has problems and there is still low understanding and lack of information to the public about the Sambara application.*

***Keywords:** Innovation, Vehicle Tax, Sambara.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi mengenai inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini berupaya untuk menelusuri kebermanfaatannya inovasi Sambara ini bagi masyarakat Jawa Barat. Penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif dengan melalui pendekatan studi literatur. Beberapa penemuan dari penelitian ini yaitu inovasi Sambara ini dapat melakukan pembayaran secara online, dapat mengetahui peta lokasi Samsat, dapat melakukan pengecekan data kendaraan, dapat melakukan verifikasi pajak kendaraan dengan menggunakan NIK dan nomor rangka kendaraan. Temuan lainnya adalah faktor pendukung yaitu kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak serta posisi sektor swasta yang turut andil dalam pemberian operasional. Namun, dalam melakukan pembayaran pajaknya aplikasi Sambara ini masih memiliki kendala dan masih rendahnya pemahaman serta kurangnya informasi pada masyarakat tentang aplikasi Sambara.

Kata kunci: Inovasi, Pajak Kendaraan Bermotor, Sambara

Received on Desember 07, 2022; Revised on Januari 12, 2023; Februari 09, 2023

* Abyan Mu'aafii Satriya, abyanmuaafiiisatriya@gmail.com

LATAR BELAKANG

Perkembangan komunikasi dan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat menyebabkan kemudahan mendapatkan informasi secara fleksibel dan dapat membantu mereka dikehidupannya sehari-hari seolah-olah tidak adanya batasan mereka untuk mengakses apapun yang mereka inginkan. Sistem informasi yang terencana, maka dapat menimbulkan dampak kepada lembaga publik khususnya pada bidang pelayanan publik yaitu pada pemerintah daerah, yang dimana pada sistem pemerintahan daerah saat ini sudah terencana dan terarah dengan satu teknologi yang bisa terkendali secara langsung oleh pusat pemerintahan, contohnya yaitu penerapan *electronic government* atau yang sering dikenal dengan *e-government* penyelenggaraan pemerintah yang efektif yang sudah diimplementasikan di Indonesia.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik pada dasarnya harus melibatkan berbagai unsur dan komponen pemangku kepentingan, baik dari lingkungan pemerintah, swasta, dan masyarakat umum. Penyelenggaraan pemerintahan yang efektif yaitu penyelenggaraan yang lekat dengan masyarakat dan kemudahan masyarakat untuk mendapat hak nya berupa pemberian pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam melihat bentuk pemerintahan yang baik dapat diketahui dalam berbagai hal, diantaranya adalah pelayanan publik yang efektif. Sesuai dengan peraturan desentralisasi dan otonomi daerah yang memiliki tujuan untuk kemandirian daerahnya dalam mengatur dan mengelola daerah masing-masing yang bertujuan untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Penerapan pada prinsip *good governance* dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat sangatlah penting. Karena tujuan dari *good governance* untuk meningkatkan dan wujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan publik secara umum dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau suatu aktivitas yang berjalan secara urut, yang dilaksanakan oleh seseorang, sekelompok orang, atau suatu organisasi. Jadi pada dasarnya pelayanan publik ialah proses pemberian pelayanan kepada warga yang mempunyai keperluan dalam sebuah organisasi yang sesuai pada kebijakan. Sebagaimana yang tertera dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Kepercayaan publik salah satu unsur penting pada *public services*. Masyarakat berharap bahwa pelayanan publik bisa melayani dengan tanggung jawab serta jujur kepada publik (Lewis & Gilman 2005:22). Pada era globalisasi dan digitalisasi pemerintah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik agar berjalan semakin efektif dan efisien yang dapat memudahkan masyarakat dalam pemenuhan haknya. Manfaat dari teknologi digital sudah tidak diragukan lagi karena dapat memudahkan dan meningkatkan pemberian pelayanan publik, karena dengan memanfaatkan teknologi digital dalam pemberian pelayanan publik terutama dalam bidang administrasi perpajakan masyarakat akan dengan mudah membayar pajak dimana saja. Berbagai instansi pemerintahan baik dari pusat, daerah, kabupaten/kota sudah banyak membuat inovasi pelayanan publik. Diantaranya yaitu terobosan buatan Bapenda Jabar dalam bidang administrasi perpajakan yaitu Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) tujuan dari inovasi Sambara ini adalah untuk memberikan kemudahan dan juga kesederhanaan proses pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya aplikasi Sambara, supaya masyarakat bisa meningkatkan kesadarannya akan wajib pajak.

Pajak kendaraan bermotor yaitu salah satu entitas penting karena mempunyai andil yang besar dalam pembangunan di tiap-tiap daerah untuk pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor masuk kedalam pajak daerah yang memiliki fungsi untuk pembangunan daerah dan dapat membantu pertumbuhan ekonomi suatu daerah pada sektor pembangunan. Aplikasi Sambara ini adalah aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan memiliki fungsi untuk melakukan verifikasi dan mengetahui pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat Jawa Barat.

KAJIAN TEORITIS

A. Analisis

Analisis yaitu serangkaian proses berpikir untuk mengetahui unsur-unsur dari gambaran keseluruhan. Adanya jalinan antara dengan yang satu dan lainnya serta tiap-tiap fungsinya sebagai satu kesatuan sistem (Komaruddin 2001:53).

Dari pendapat diatas analisis merupakan sebuah kegiatan berpikir untuk mendeskripsikan dan memecahkan masalah dari komponen menjadi komponen terkecil

B. Inovasi

Inovasi merupakan kegiatan yang meliputi proses-proses di dalamnya untuk menciptakan dan menawarkan layanan atau produk baru (Suwarno, 2008). Inovasi merupakan penyederhanaan atau kombinasi tata laksana (*business process*) (Widodo, 2017).

C. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: 1). Adanya manfaat dari inisiatif perubahan atau dampak positif. 2). Memberi tawaran solusi pada permasalahan. 3). Inovasi harus mempunyai kesinambungan antara satu sama lain. (Widodo, 2017)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini memakai penedekatan studi literatur dengan metode kualitatif. Filosofi postpositivisme merupakan dasar pada metode penelitian kualitatif yang dipakai sebagai kajian alamiah dengan suatu keadaan objek (Sugiyono 2019:18). Teknik pengumpulan datanya dipadukan, penjabaran informasinya dilakukan terhadap data/pernyataan khusus diikuti umum, serta hasil dari kajiannya menegaskan arti *generalized literature review* yaitu melakukan pengumpulan beberapa majalah, buku, serta tulisan berkaitan pada hasil penelitian dan permasalahan (Danial dan Wasriah 2009:80). *Literature review* merupakan pencarian fakta dan keterangan informasi dari bahan publikasi, jurnal ilmiah, dan pustaka acuan yang tersedia di perpustakaan (J. Supranto yang dikutip Ruslan di dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi 2008:31).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik sudah berkembang semakin modern, seiring berkembangannya jaman dan di era digitalisasi bentuk pelayanan publik berkembang menjadi berbasis elektronik yang sering dikenal juga *e-government*. Peningkatan pada kualitas pelayanan ini merupakan tujuan dari *e-government* untuk mempercepat serta mempermudah masyarakat.

Aplikasi Sambara ini yaitu aplikasi untuk masyarakat Jawa Barat yang menggunakan teknologi elektronik agar dapat membayar pajak dengan mudah dan fleksibel. Aplikasi ini memiliki fungsi untuk melakukan verifikasi PKB, memiliki fitur PKB untuk kendaraan. Aplikasi ini dapat diunduh di playstore.

Dalam menjalankan inovasi sambara ini terdapat faktor pendukung, yaitu dari para pemangku kebijakan serta dari pihak swasta yang turut andil pada inovasi Sambara ini, baik itu dari pihak perbankan atau perusahaan atau toko online, alfamart atau indomaret. Untuk melakukan pembayaran pajak bermotor, aplikasi Sambara ini bekerja sama dengan perusahaan tersebut untuk memberikan layanan kebermanfaatan bagi masyarakat Jawa Barat sehingga masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak kendaraan bermotor. Beberapa kendala yang ada untuk pengoptimalan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), yaitu ada 4 hal diantaranya:

- 1) Kesadaran masyarakat yang masih rendah sehingga perlu ditingkatkan
- 2) Banyak yang masih melakukan pembayaran ditempat Samsat karena masyarakat lebih percaya dengan transaksi pembayaran secara langsung
- 3) Kurang terbiasanya pada masyarakat dalam melakukan pembayaran *cashless* atau secara *online*, sehingga menimbulkan keraguan saat melakukan pembayaran pajak secara online melalui aplikasi
- 4) Masih banyak masyarakat yang percaya bahwa bertemu dengan petugas secara tatap muka lebih meyakinkan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

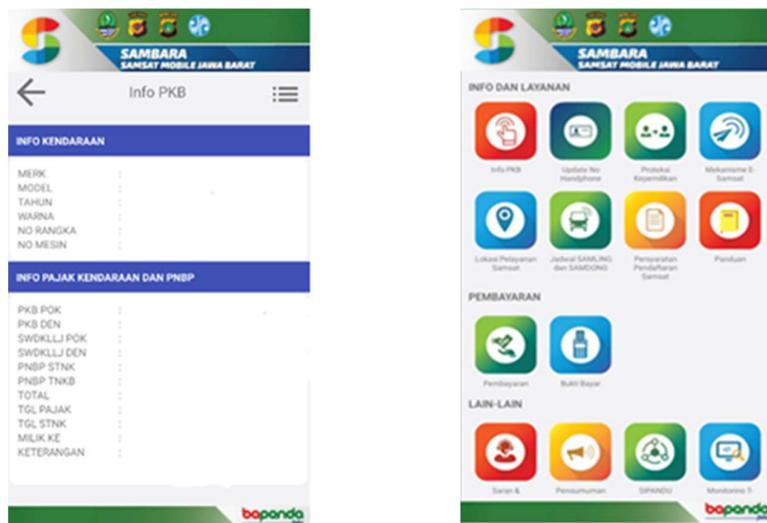
Pada penggunaan dalam sebuah layanan, diutamakan harus memberi kemudahan bagi masyarakat. Tetapi, pada proses berjalannya inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah biasa ditemukannya beberapa kendala atau tantangan dalam proses pemberian pelayanan publik. Jadi, wajar saja pemberian pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah masih kalah dengan pihak swasta dalam pemberian pelayanan. Jika dilihat dari sumber masalah serta hambatan yang ada, pemerintah melakukan beberapa terobosan untuk memperbaiki proses pemberian pelayanan publik untuk memecahkan dan menemukan solusi atas permasalahan yang ada. Salah satu terobosan yang dibuat pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik ialah dengan membuat inovasi layanan. Salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah melalui Bapenda Jawa Barat yaitu aplikasi Sambara secara online dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Aplikasi ini diharapkan memberikan kemanfaatan yang sangat besar khususnya bagi masyarakat Jawa Barat.

Aplikasi layanan bagi masyarakat tentunya dapat dinilai untuk melihat seberapa efektif dan efisiennya penggunaan pada aplikasi tersebut. Untuk mengetahui manfaat yang ada pada aplikasi Sambara dapat diketahui dengan cara 3 hal yang ada pada aplikasi Sambara, yaitu: 1). Aplikasi Sambara ini ialah untuk mengecek pajak kendaraan bermotor serta melakukan pembayaran pajak. Pada aplikasi ini, memberi kemudahan dalam melakukan *payment* pajak secara *online* pada masyarakat Jabar yang jarak tempat tinggalnya jauh dari Kantor Samsat atau memiliki kesibukan sehingga lebih fleksibel. Dari beberapa persepsi masyarakat Jawa Barat aplikasi Sambara ini mudah dioperasikannya dan dapat membantu masyarakat. Karena aplikasi ini dapat membantu melakukan pengecekan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja melalui *smartphone* yang dimiliki masyarakat Jawa Barat yang tanpa mesti datang langsung ke kantor Samsat. Pada aplikasi ini, pembayarannya bisa menggunakan E-banking atau melalui SMS. Meskipun masyarakat sudah membayar pajak secara *online*, validasi berkasnya masih harus datang ke Kantor Kepolisian, Kantor Samsat, atau Samsat Keliling. 2). Aplikasi Sambara ini memiliki fitur yang juga dapat memberikan informasi jadwal pada Samsat Keliling kepada masyarakat untuk membayar pajak. 3). Aplikasi Sambara ini memiliki fitur yang memberikan informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mencari lokasi Samsat Keliling.

Dari ketiga kegunaan aplikasi Sambara, dapat dilihat manfaat yang dimunculkan dari adanya aplikasi ini. Pada inovasi Sambara ini yang memanfaatkan kemajuan teknologi dapat memberikan dampak positif pada masyarakat Jawa Barat yaitu dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak yang otomatis juga memberikan dampak positif pada pemerintah provinsi yaitu peningkatan pada pendapatan daerah.

Dibutuhkan sosialisasi cara pengoperasian aplikasi Sambara ini terhadap masyarakat yang daerahnya memiliki sinyal yang kurang bagus untuk mengakses aplikasi Sambara ini karena aplikasi ini berbasis dengan teknologi informasi yang aksesnya melalui smartphone masing-masing individu masyarakat Jawa Barat. Perlu adanya peningkatan sosialisasi tentang adanya aplikasi Sambara ini kepada masyarakat Jabar serta perlu adanya peningkatan fasilitas penunjang untuk kesuksesan aplikasi Sambara ini sehingga menimbulkan dampak positif bagi pemerintah maupun masyarakat.

Sambara memiliki beberapa fitur-fitur yang dapat menunjang kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu memiliki petunjuk pada peta lokasi dalam melakukan pembayaran secara tatap muka melalui Samsat *Drive Thru*, Samsat Elektronik, dan Samsak Keliling. Lalu terdapat fitur yang dapat mengecek data pajak kendaraan dengan menggunakan NIK dan nomor rangka kendaraan serta mengecek informasi lainnya pada kendaraan.



Sumber: Bapenda Jabar 2018

Gambar 1. Fitur Aplikasi Sambara

Alur dan tahapan dalam penggunaan aplikasi sambara dalam pembayaran administrasi perpajakan. Yaitu bisa dilakukan dengan 4 cara:

- 1) Mengunduh aplikasi Sambara melalui google playstore, lalu pilih menu info PKB dan isi Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Indonesia (TNKB), setelah itu akan ada informasi jumlah yang muncul klik cari dan akan muncul jumlah pajak yang harus dibayarkan. Lalu, pilih pendaftaran *online* dengan cara mengisi NIK pemilik dari kendaraan tersebut serta 5 angka terakhir nomor rangka kendaraan.
- 2) Setelah itu, kirim SMS ke gateway Samsat dengan format E-samsat, Nomor Rangka, KTP/NIK
- 3) Melalui situs resmi Bapenda dalam melakukan pencarian informasi PKB, isi TNKB dan setelah itu akan ada informasi jumlah pajak yang harus dibayarkan. Lalu pilih daftar *online*
- 4) Daftarkan *pay code* lalu mengunjungi ATM atau minimarket yang menyediakan fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor atau melalui *online shop* yang memiliki fitur pembayaran pajak kendaraan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan pemerintahan elektronik yang sering dikenal *e-government* pada sistem *payment* pajak kendaraan bermotor yang berbasis pelayanan aplikasi Sambara itu sendiri, memiliki manfaat yang baik untuk masyarakat Jawa Barat. Hal ini dikarenakan pada pemungutan sistem pembayaran pajak kendaraan sudah bereformasi. Pembayaran pajak kendaraan kini telah menggunakan sistem yang modern dan terintegrasi. Inovasi aplikasi Sambara itu sendiri mempunyai manfaat positif atau baik untuk masyarakat Jawa Barat. Aplikasi Sambara itu sendiri memiliki fitur-fitur yang memudahkan masyarakat seperti dapat mengetahui peta lokasi Samsat, dapat melakukan pengecekan data kendaraan, dapat melakukan pengecekan pajak kendaraan dengan memakai nomor induk (NIK) dan nomor rangka kendaraan masing-masing wajib pajak. Pada aplikasi Sambara ini, tentunya dapat bergerak dengan terarah karena memiliki dukungan dari bermacam-macam pihak serta tidak lepas dari dukungan pihak swasta yang membantu dalam

pemberian operasional. Namun, tingkat pembayaran berbasis aplikasi Sambara ini masih terbilang rendah karena beberapa masyarakat yang kurang mengerti cara pengoperasian Sambara ini dan terdapat beberapa kendala dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan pada aplikasi Sambara.

Pada aplikasi Sambara ini masih terdapat kekurangan dan masih ditemukan masalah-masalah pada masyarakat tentang wajib pajak kendaraan bermotor diantaranya masih kurangnya pemikiran pada sistem pembayaran online atau pembayaran *cashless*. Maka dari itu, muncul beberapa saran diantaranya:

- 1) Lebih menseederhanakan lagi proses pembayaran PKB pada aplikasi Sambara, agar menciptakan birokrasi yang lebih cepat dan singkat pada sistem *payment* pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meningkatkan kerja sama dengan pihak swasta untuk mendukung channel pembayaran lain dan penyediaan infrastruktur serta penunjang lainnya agar mencapai kesuksesan aplikasi sambara ini
- 2) Dalam hal meningkatkan kepuasan masyarakat yang menggunakan aplikasi Sambara, perlu adanya peningkatan layanan pengaduan dalam hal ini seperti call center dan meningkatkan responsivitas fitur pengaduan yang ada di aplikasi Sambara yang akan menimbulkan dampak positif kepuasan masyarakat
- 3) Dalam peningkatan kesuksesan inovasi layanan yang berbasis digital, sosialisasi sangatlah penting serta pemberitahuan yang dikirimkan secara digital seperti surat elektronik (email) dan SMS. Membuat fitur pengiriman untuk mengesahkan SKKP yang dapat memudahkan masyarakat dalam membayar pajak dan menjadikan masyarakat beralih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan cara online karena kemudahannya yang tidak memerlukan untuk datang langsung ke lokasi Samsat jika letaknya jauh dari rumah dan yang memiliki kesibukan yang padat

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Ari Ramdani (2020). Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja*, 3(1), 37-43. <http://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-academia-praja/article/view/141>.
- Ari Ramdani (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Jurnal SAWALA*, 6(1), 23-30. <https://ejournal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/618/609>.
- Ni Putu Tirka Widanti (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 73-85. <https://jurnal.abdimas.id/index.php/peradaban/article/view/11>.
- Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, Sopyan Resmana Adiarsa (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sambara Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 10(2), 93-99. <https://jurnal.umsrappang.ac.id/praja/article/view/645>.
- Rian Bahtiar, Rita Myrna, Elisa Susanti (2021). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA). *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 230-253. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/5675>.
- Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/560>.

Artikel Prosiding

- Arry Irawan. (2020). Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Modernisasi Pajak di Badan Pendapatan Daerah Jabar. In Prosiding Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) (Vol 6, pp 25-33). <https://proceeding.isas.or.id/index.php/sentrinov/article/view/410/91>.

Buku Teks

- Agung Dwiyanto. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.
- Dr. Tri Widodo W. Utomo, S.H., M.A. (2017). *Inovasi Harga Mati: Sebuah Pengantar Inovasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Erika Revida, Siti Aisyah, Anita Florance Pardede, Sukarman Purba, A. Nururrochman

- Hidayatulloh, Natasya Virginia Leuwol.... & Sardjana Orba Manullang. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Erna Setijaningrum. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. MEDIKA AKSARA GTOBATINDO.
- Komaruddin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke 5*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lewis, Carol W, & Stuart C. Gilman. (2005). *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. San Fransisco: Jossey-Bass.
- Muhammad Fitri Rahmadana, Arin Tentrem Mawati, Nurhayati Siagian, Mori Agustina Perangin-angin, John Refelino, Moch Yusuf Tojiri,... & Syamsul Bahri. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ruslan, Rosady. (2008). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yogi Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sumber dari internet tanpa nama penulis

- Bapenda Jabar. (2018). Cek Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi SAMBARA. Available at: <https://bapenda.jabarprov.go.id/2018/08/14/cek-pajak-kendaraan-melalui-aplikasi-sambara/>, diakses tanggal 08 Februari 2023.
- Bapenda Jabar. (2018). Sambara-Samsat Mobile Jawa Barat. Available at: <https://bapenda.jabarprov.go.id/samsat-mobile-jawa-barat-sambara/>, diakses tanggal 08 Februari 2023.