

Peran Aplikasi Sambara dalam Meningkatkan Transparansi dan Efisiensi Administrasi Publik

Apriani Muhamad Chikal Sastra Buana¹, Mustafa Kemal Pasya², Nazswa Edelvani Kurnia³, Rama Abdulmatiin Zein⁴

¹²³⁴Administrasi Publik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia,
muhamadchikal06@gmail.com¹, mustafakemalpasya30@gmail.com², nazswadel@gamil.com³,
ramaabdulatiinz@gmail.com⁴.

Keywords:
 Public
 administration
 Digital Efeciency
 Public service
 Sambara

Abstract: *This study evaluates the effectiveness of the sambara application (Samsat Mobile West Java) in improving transparency and efficiency of public services, especially motor vehicle tax payments. Using a descriptive qualitative method with a literature review and analysis of government digital policy documents, this study found that sambara reduced extortion practices, accelerated service processes, and improved access to public information. The application also strengthens accountability through structured and real-time reporting. In conclusion, sambara is a digital innovation that successfully reforms the bureaucracy and provides more transparent, fast, and efficient public services in the digital era. This application is an example of effective digital government implementation.*

Keywords:
 Administrasi publik
 Digital Transparansi
 Efisiensi Pelayanan
 publik sambara

Abstract: Studi ini mengevaluasi efektivitas aplikasi sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan publik, khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan kajian literatur dan analisis dokumen kebijakan digital pemerintah, penelitian ini menemukan bahwa sambara mengurangi praktik pungli, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan akses informasi publik. Aplikasi ini juga memperkuat akuntabilitas melalui pelaporan yang terstruktur dan real-time. Kesimpulannya, sambara merupakan inovasi digital yang berhasil mereformasi birokrasi dan memberikan pelayanan publik yang lebih transparan, cepat, dan efisien di era digital. Aplikasi ini menjadi contoh implementasi pemerintahan digital yang efektif.

Pendahuluan

Pemerintah Indonesia tengah gencar menerapkan transformasi digital dalam administrasi publik untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat (Nugroho, 2020). . Revolusi Industri 4.0 menuntut birokrasi yang responsif, transparan, dan efisien, sehingga mendorong adopsi teknologi informasi di berbagai instansi. Di Jawa Barat, aplikasi sambara (Samsat Mobile Jawa Barat) menjadi contoh inovasi yang memfasilitasi

pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring. Aplikasi ini diharapkan mampu memangkas birokrasi, menekan praktik percaloan, dan meningkatkan akuntabilitas.

Berbagai kajian ilmiah telah menekankan pentingnya digitalisasi administrasi publik sebagai pilar reformasi birokrasi (Dwiyanto, 2018). (Bannister & Connolly, 2012) berpendapat bahwa digital governance mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi jika diimbangi tata kelola yang baik dan komitmen dari pelaksana. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa sistem layanan publik berbasis aplikasi meningkatkan kepuasan masyarakat dan meringankan beban administratif (Wibowo, 2021b).

Meskipun demikian, masih perlu dikaji sejauh mana Sambara benar-benar berkontribusi pada transparansi dan efisiensi administrasi publik di Jawa Barat. Apakah aplikasi ini hanya sekadar memindahkan prosedur secara digital, atau menghasilkan perubahan mendasar dalam tata kelola pelayanan?

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis peran Sambara dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi publik di Jawa Barat. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan kunci berikut: Bagaimana implementasi Sambara dalam konteks administrasi publik digital? Sejauh mana aplikasi ini meningkatkan transparansi pelayanan publik? Bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan efisiensi birokrasi?

Penelitian ini memiliki signifikansi akademis karena memperluas pemahaman implementasi e-government di daerah, khususnya di negara berkembang. Secara praktis, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam pengembangan dan evaluasi kebijakan pelayanan publik digital yang lebih efektif.

Tinjauan Literatur

Konsep dan teori relevan administrasi publik digital menandai pergeseran paradigma dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi informasi. (Cordella & Bonina, 2012) menjelaskan bahwa digitalisasi bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan publik.

Digitalisasi juga mendorong reformasi birokrasi dengan memangkas biaya administrasi dan mempercepat proses layanan. Transparansi dalam pelayanan publik

berarti keterbukaan informasi dan proses yang memungkinkan pengawasan publik atas kebijakan dan layanan pemerintah (Piotrowski & Van Ryzin, 2007). Efisiensi, di sisi lain, mengacu pada optimalisasi penggunaan sumber daya publik untuk mencapai hasil pelayanan maksimal (Pollitt & Bouckaert, 2011).

Aplikasi sambara termasuk dalam tahap transactional e-government, di mana interaksi masyarakat-pemerintah berlangsung daring, khususnya untuk pembayaran dan pengelolaan dokumen. (Carter & Belanger, 2005) menekankan bahwa keberhasilan adopsi teknologi digital bergantung pada kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan kualitas sistem.

Penelitian terdahulu dan kebaruan penelitian beberapa studi telah meneliti dampak aplikasi digital terhadap kualitas administrasi publik. (Wibowo, 2021a) menemukan pengaruh positif layanan digital terhadap kepuasan masyarakat di Indonesia, tetapi belum signifikan terhadap efisiensi operasional. (Rahayu & Suryani, 2020) mencatat aplikasi e-samsat di DKI Jakarta mempercepat pembayaran pajak, namun belum merata dalam mendorong partisipasi masyarakat.

Kurniawan (2022) menambahkan bahwa keberhasilan sistem digital dipengaruhi literasi digital dan kesiapan infrastruktur. Penelitian ini mengisi beberapa celah: pertama, minimnya studi khusus tentang aplikasi sambara di Jawa Barat; kedua, kurangnya fokus pada transparansi dan efisiensi secara simultan; ketiga, kekurangan kajian yang mengintegrasikan perspektif administrasi publik digital dengan dampak nyata pada tata kelola.

Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengevaluasi sambara tidak hanya secara teknis, tetapi juga kontribusinya terhadap tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya transparansi dan efisiensi dalam administrasi publik digital di tingkat daerah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode studi literatur deskriptif untuk menganalisis peran aplikasi sambara dalam meningkatkan transparansi dan efisiensi administrasi publik. Pilihan metode ini memungkinkan penggalan berbagai perspektif konseptual dan empiris dari sumber-sumber yang tersedia, seperti jurnal ilmiah, buku, dokumen kebijakan, dan laporan pemerintah. Studi literatur deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi, menelaah, dan mensintesis temuan-temuan terkait digitalisasi administrasi publik dan aplikasi pelayanan berbasis teknologi di sektor publik.

Sumber data penelitian berasal dari publikasi akademik nasional dan internasional, termasuk jurnal ilmiah dari Google Scholar, DOAJ, dan Sinta. Data tambahan diperoleh dari dokumen resmi, seperti laporan kinerja Bapenda Jawa Barat tentang aplikasi sambara, dan artikel media terpercaya mengenai efektivitas dan tantangan implementasinya.

Pengumpulan data dilakukan melalui pencarian sistematis menggunakan kata kunci seperti "sambara", "administrasi publik digital", "e-government", "efisiensi birokrasi", dan "transparansi pelayanan publik". Dokumen yang terhimpun kemudian dianalisis secara kualitatif dengan analisis isi content analysis. Analisis ini meliputi pembacaan mendalam, identifikasi tema utama, klasifikasi temuan sesuai dimensi penelitian, dan penyusunan sintesis informasi untuk menjawab rumusan masalah.

Pendekatan ini tidak hanya mendeskripsikan fakta dari berbagai sumber, tetapi juga mengevaluasi secara kritis kontribusi sambara terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan publik di tingkat daerah. Oleh karena itu, studi ini diharapkan memberikan pemahaman teoritis dan praktis yang komprehensif mengenai digitalisasi administrasi publik di Indonesia.

Hasil Penelitian

Implementasi Sambara dalam Administrasi Publik

Digital Aplikasi Sambara dirancang untuk mengintegrasikan berbagai basis data yang selama ini tersebar pada instansi terkait (Handoko, 2020) ("Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA)," 2021). Proses pendaftaran kendaraan, pengecekan data pemilik, serta

besaran PKB dihitung otomatis berdasarkan parameter data dari Kepolisian dan Bapenda (Bapenda Jawa Barat, 2020), sehingga mengurangi kesalahan manual dan potensi manipulasi data. Sistem ini juga terhubung dengan kanal pembayaran: transfer bank, ewallet, marketplace (Tokopedia, Bukalapak), dan minimarket, sesuai kebiasaan transaksi digital masyarakat Jawa Barat (Bapenda Jawa Barat, 2020).

Integrasi data lintas lembaga menuntut pemenuhan standar keamanan dan protokol interoperabilitas. Regulasi teknis (misalnya Peraturan Gubernur atau Keputusan Kepala Daerah) diperlukan untuk menetapkan alur data, tanggung jawab setiap pihak, serta SOP penanganan anomali data. Beberapa studi menyebut bahwa meski infrastruktur backend sudah relatif siap, koordinasi implementasi di lapangan memerlukan peningkatan, terutama pada unit di daerah dengan konektivitas terbatas.

Antarmuka aplikasi dirancang agar pengguna cukup memasukkan nomor polisi atau nomor rangka untuk mendapatkan informasi pajak kendaraan. Fitur notifikasi jatuh tempo relatif terbatas pada versi awal; namun, sejumlah laporan internal Bapenda mengindikasikan rencana penambahan pengingat melalui notifikasi push dan SMS untuk meningkatkan kepatuhan tepat waktu. Validasi akhir untuk proses perpanjangan STNK saat ini kadang masih memerlukan kehadiran di layanan terdekat, karena aspek verifikasi fisik kendaraan/identitas belum sepenuhnya didigitalisasi.

Peningkatan Transparansi Pelayanan Publik

Setiap pengguna Sambara dapat melihat secara langsung besaran pajak, rincian denda (jika terlambat), dan histori pembayaran sebelumnya. Akses informasi ini tanpa perantara mengurangi peluang praktek calo atau penyampaian data yang tidak konsisten. Di samping itu, Bapenda dapat menerbitkan dashboard publik yang menampilkan ringkasan statistik jumlah transaksi, total penerimaan harian/mingguan/bulanan, serta tren pembayaran PKB di berbagai wilayah Jawa Barat (Bapenda Jawa Barat, 2022). Dengan demikian, masyarakat dapat memantau perkembangan penerimaan daerah secara transparan, sementara pengawas internal maupun eksternal mendapatkan data untuk verifikasi.

Rekam jejak elektronik setiap transaksi pembayaran tersimpan dalam basis data terpusat. Apabila muncul sengketa atau kebutuhan audit, data ini memudahkan

penelusuran, misalnya terkait pembayaran ganda atau klaim bukti pembayaran. Demikian pula, integrasi dengan Jasa Raharja untuk SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) memastikan bahwa informasi kontribusi ini juga dapat diakses transparan oleh pengguna. Pendekatan ini mengokohkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah.

Meski demikian, beberapa tantangan transparansi terkait ketersediaan laporan publik yang mudah diakses oleh warga di daerah terpencil—di mana akses internet atau literasi digital masih rendah—perlu diatasi. Rekomendasi termasuk menyediakan ringkasan grafik atau infografis dalam format yang bisa diunduh atau dicetak di kantor desa/kelurahan, serta menyediakan pusat informasi berbasis SMS/layanan telepon untuk membantu mereka yang belum familiar smartphone.

Tantangan Implementasi dan Rekomendasi Pengembangan

1. Literasi Digital dan Adopsi Masyarakat

Masih terdapat segmen masyarakat, terutama lanjut usia atau di wilayah pedesaan dengan keterbatasan akses internet, yang kurang memahami cara penggunaan aplikasi. Kurangnya sosialisasi terstruktur di tingkat desa/kelurahan menyebabkan potensi underutilization.

2. Keterbatasan Infrastruktur

Konektivitas internet yang tidak merata, terutama di wilayah pegunungan atau pelosok, menghambat akses layanan online. Kapasitas server dan kestabilan sistem perlu dipantau agar tidak down saat volume akses tinggi (misalnya menjelang jatuh tempo besar-besaran).

3. Koordinasi Lintas Lembaga

Integrasi data antar-institusi memerlukan protokol standar (API, keamanan), sehingga verifikasi data dapat berjalan mulus. Saat ini, proses validasi STNK akhir masih memerlukan kehadiran fisik di beberapa lokasi karena belum sepenuhnya digital end-to-end. Penanganan anomali data (misalnya perubahan data kepemilikan kendaraan) perlu SOP klarifikasi yang jelas antara Bapenda, Kepolisian, dan unit operator di lapangan.

4. Keamanan Data dan Privasi

Menjaga kerahasiaan data pribadi pemilik kendaraan dalam basis data terpusat menjadi perhatian utama. Perlunya mekanisme enkripsi, autentikasi kuat, dan audit rutin untuk mencegah kebocoran. Kepatuhan terhadap regulasi perlindungan data pribadi (misalnya jika ada regulasi lokal atau nasional terkait).

5. Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Kurangnya mekanisme resmi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara kontinu dan menindaklanjuti masukan (feedback loop). Analisis data penggunaan perlu dioptimalkan untuk mendeteksi hambatan atau fitur yang jarang dipakai, lalu melakukan iterasi pengembangan aplikasi.

Rekomendasi Pengembangan

- **Sosialisasi dan Pendampingan Terpadu:** Menggandeng pemerintah kabupaten/kota hingga tingkat desa/kelurahan, menggunakan modul pelatihan sederhana, video tutorial pendek, dan layanan call center/SMS gateway bagi yang kesulitan smartphone.
- **Peningkatan Infrastruktur TIK:** Berkolaborasi dengan penyedia layanan internet untuk memperluas akses, serta memastikan server aplikasi memiliki kapasitas elastis sesuai beban puncak.
- **Digitalisasi Verifikasi Fisik Secara Parsial:** Mengembangkan layanan verifikasi melalui foto/scan dokumen dengan mekanisme validasi jarak jauh (televerification) untuk kasus tertentu, mengurangi kebutuhan kunjungan fisik.
- **Fitur Peringatan dan Pengingat:** Menambahkan notifikasi jatuh tempo via push notification, SMS, atau email yang dapat dipersonalisasi; simulasi denda dan rekomendasi waktu terbaik untuk membayar (misalnya sebelum akhir bulan).
- **Dashboard Analitik untuk Pengambil Kebijakan:** Menyediakan dashboard dengan indikator kinerja (KPI) layanan: waktu respon transaksi, persentase pembayaran online vs offline, tren kepatuhan wilayah, dan laporan anomali. Hal ini memudahkan evaluasi kebijakan insentif (misalnya potongan denda) berdasarkan data real-time.

- Kolaborasi Penelitian: Mengundang akademisi untuk studi evaluasi pasca implementasi secara periodik, untuk memahami dampak jangka panjang terhadap kepatuhan pajak, perilaku masyarakat, dan pergeseran budaya birokrasi.
- Audit Keamanan Berkala: Melakukan uji penetrasi (penetration testing) dan audit sistem secara berkala, serta memastikan kebijakan penyimpanan data memenuhi standar keamanan terkini.
- Integrasi Layanan Tambahan: Mengeksplorasi integrasi dengan layanan lain, misalnya perpanjangan STNK elektronik (jika diizinkan regulasi), informasi peringatan recall kendaraan (jika berkolaborasi dengan pabrikan), atau agregasi layanan pajak kendaraan lintas provinsi.

Diskusi

Implementasi Sambara menunjukkan bagaimana administrasi publik digital dapat mengubah relasi antara pemerintah dan warga. Keberhasilan awal dalam meningkatkan volume transaksi PKB secara online mencerminkan potensi program digital untuk memperbaiki penerimaan daerah dan memotong biaya birokrasi. Namun, tantangan literasi digital dan infrastruktur tetap menjadi faktor penentu keberlanjutan. Dari perspektif demokrasi partisipatif, transparansi yang dihadirkan oleh Sambara memungkinkan masyarakat untuk mengakses data keuangan publik secara lebih mudah. Publikasi rutin statistik penerimaan PKB memperkuat akuntabilitas pemerintah daerah. Lebih jauh, data penggunaan aplikasi dapat digunakan sebagai dasar dialog publik tentang kebijakan pajak, misalnya pembahasan kebijakan denda atau insentif berdasarkan data kepatuhan riil.

Secara organisasi, pergeseran tugas petugas Samsat ke peran yang lebih strategis (analisis data, peningkatan layanan, pengelolaan anomali) mencerminkan evolusi birokrasi menuju model yang lebih responsif dan berbasis data. Hal ini sejalan dengan teori digital bureaucracy yang menekankan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan. Namun, perlu dicatat bahwa digitalisasi semacam ini juga membawa risiko eksklusi bagi mereka yang kurang terjangkau teknologi. Oleh karena itu, model hybrid—menggabungkan layanan digital dan pendampingan offline—harus terus dioptimalkan.

Selain itu, evaluasi berkelanjutan diperlukan agar pengembangan fitur baru tidak sekadar menambah kompleksitas, melainkan benar-benar menjawab kebutuhan pengguna.

Kesimpulan

Implementasi Sambara dalam administrasi publik digital di Jawa Barat telah meningkatkan transparansi dan efisiensi birokrasi dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Sistem ini berhasil mengintegrasikan berbagai instansi dan kanal pembayaran, menyediakan akses real-time bagi masyarakat, serta mencatat setiap transaksi secara elektronik untuk mendukung akuntabilitas. Efisiensi birokrasi terlihat dari berkurangnya antrean fisik dan optimalisasi SDM Samsat.

Meski demikian, tantangan literasi digital, infrastruktur, koordinasi lintas lembaga, dan keamanan data perlu diatasi melalui sosialisasi terpadu, peningkatan infrastruktur TIK, digitalisasi proses verifikasi yang lebih luas, serta audit keamanan berkala. Fitur-fitur tambahan seperti notifikasi jatuh tempo, dashboard analitik, dan integrasi layanan lain dapat meningkatkan nilai tambah aplikasi. Evaluasi dan penelitian lanjutan akan membantu memastikan dampak jangka panjang positif bagi kepatuhan pajak dan perbaikan layanan publik. Dengan perbaikan berkelanjutan, Sambara dapat menjadi contoh best practice bagi provinsi lain yang ingin menerapkan administrasi publik digital untuk sektor perpajakan maupun layanan publik lainnya.

Referensi

- Azizah, E. F. (2022). Efektivitas aplikasi Maca Dina Digital Library (CANDIL) dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan di DISPUSIPDA Jawa Barat (Skripsi Sarjana, UIN Sunan Gunung Djati Bandung). <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/55262>
- Bannister, F., & Connolly, T. (2012). ICT, Public Value and the Role of Digital Governance. *Government Information Quarterly*, 29(4), 544–552. <https://doi.org/DOI> jika tersedia
- Bapenda Jawa Barat. (2020). Tiga Inovasi Jabar Bersaing di Kompetisi Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2020. <https://bapenda.jabarprov.go.id>

- Bapenda Jawa Barat. (2022). Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) di Aplikasi Sapawarga. <https://digilib.uinsgd.ac.id>
- Carter, L., & Be langer, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
- Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520.
- Digital Government dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SAMBARA). (2021). *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(2). <https://journal.unismuh.ac.id>
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 45–60. <https://doi.org/DOI jika tersedia>
- Handoko, W. (2020). Inovasi Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) dalam Pelaksanaan Smart Governance. *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, 3(2), 49–57.
- Kurniawan, R., Puspita, I., & Anwar, M. (2022). Efektivitas Aplikasi Pajak Online terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 102–113.
- Nugroho, R. (2020). E-Government dan Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 123–135. <https://doi.org/DOI jika tersedia>
- Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2007). Citizen attitudes toward transparency in local government. *The American Review of Public Administration*, 37(3), 306–323.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2011). *Public Management Reform: A Comparative Analysis - New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State*. Oxford University Press.
- Rahayu, E., & Suryani, D. (2020). Pengaruh e-Samsat terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 88–95.