

**INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI SAMSAT
WILAYAH PALEMBANG 1**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh:

ULPA VIRA RAMAYANTI

NIM. 07011282126121

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI APLIKASI SIGNAL DI SAMSAT
WILAYAH PALEMBANG 1**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

Oleh:

Ulpa Vira Ramayanti

NIM. 07011282126121

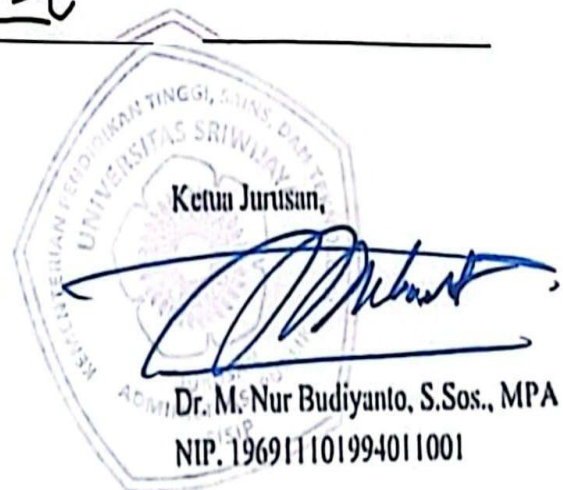
Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Nurmah Semil.M.Si
NIP196712011992032002





Ketua Jurusan,
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**"INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI SAMSAT
WILAYAH PALEMBANG 1"**

Skripsi
Oleh :
Ulpa Vira Ramayanti
07011282126121

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 18 Maret 2025

Pembimbing :

1. **Dr. Nurmah Semil, M.Si**
196712011992032002

Tanda Tangan



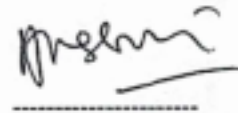
Penguji :

1. **Lisa Mandasari, S.IP., M.Si**
198603272023212029

Tanda Tangan



2. **Dian Anggraini, S.IP., M.Si**
198108142023212021



Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ulpa Vira Ramayanti

NIM : 07011282126121

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 14 Januari 2025



Ulpa Vira Ramayanti
07011282126121

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Allahumma yassir wala tu'assir

“Ya Allah, mudahkanlah dan janganlah engkau persulit. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

Skripsi ini, saya persembahkan kepada :

1. Ibu saya Eti Yusnaini yang selalu memberikan semangat dan mendoakan untuk saya menjadi Sarjana. Tidak lupa juga, saya persembahkan skripsi ini untuk teman terbaik saya yakni Alm nenek saya Hj Fatimah yang selalu menemani dirumah laut.
2. Ayuk Reni,Weni dan kak Frengki yang selalu memotivasi dan menyemangati saya serta inisial K yang selalu menemani, membantu selama pengerjaan skripsi.
3. Seluruh Dosen terutama Dosen Pembimbing skripsi dan akademik serta Pegawai FISIP UNSRI.

ABSTRAK

Salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan perubahan berupa ide, metode, pendekatan, prosedur, model pelayanan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik secara langsung atau tidak. Salah satu contoh penerapan inovasi pelayanan publik pada SAMSAT Wilayah Palembang 1 dalam mencapai misinya yaitu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada masyarakat luas bahwa membayar pajak tidak akan dipersulit dan membutuhkan biaya yang besar serta meningkatkan kualitas pelayanan maka diterapkannya solusi inovasi pelayanan pembayaran PKB tahunan melalui E-SAMSAT yaitu Aplikasi Signal sejak Desember 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengapa Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1 belum optimal digunakan oleh wajib pajak. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan informan penelitian yaitu Kasi Penetapan, Pembukuan dan Pelaporan dan pegawai diloket pajak online serta wajib pajak yang menggunakan inovasi Signal. Teori yang digunakan adalah teori Rogers (Suwarno, 2008 : 17-18) yang mengemukakan bahwa ada lima indikator untuk melihat keoptimalan dari penerapan sebuah inovasi di suatu instansi yaitu Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan dicoba, dan Kemudahan diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1 sudah cukup optimal karena kurang maksimal dalam sosialisasinya pada wajib pajak sehingga masih banyak wajib pajak yang datang secara langsung dibandingkan menggunakan inovasi Signal.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Signal, Pajak Kendaraan Bermotor

Pembimbing



Dr. Nurmah Semil M. Si
NIP196712011992032002

Indralaya, Januari 2024
Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M Nur Budivanto, S.Sos., MPA
196911101994011001

ABSTRACT

One of the government's efforts to improve the quality of public services is by implementing public service innovations. Public service innovation is a breakthrough change in the form of ideas, methods, approaches, procedures, service models to improve the effectiveness, efficiency and accountability of public services directly or indirectly. One example of the application of public service innovation at SAMSAT Palembang Region 1 in achieving its mission, namely fostering a sense of trust in the wider community that paying taxes will not be complicated and cost a lot of money and improving service quality, the implementation of an innovative solution for annual PKB payment services through E-SAMSAT, namely the Signal Application since December 2021. This study aims to determine why the Motor Vehicle Tax Service Innovation through the Signal Application at Samsat Palembang Region 1 has not been optimally used by taxpayers. This research uses a qualitative method with research informants, namely the Head of Determination, Bookkeeping and Reporting and employees at the online tax counter and taxpayers who use Signal innovation. The theory used is Rogers' theory (Suwamo, 2008: 17-18) which suggests that there are five indicators to see the optimality of the implementation of an innovation in an agency, namely Relative Advantage, Suitability, Complexity, Probability of being tried, and Ease of observation. The results showed that the Motor Vehicle Tax Service Innovation through the Signal Application at Samsat Palembang Region 1 was quite optimal because it was not maximized in its socialization to taxpayers so that there were still many taxpayers who came directly compared to using Signal innovation.


Keywords: Public Service Innovation, Signal Application, Motor vehicle tax

Advisor



Dr. Nurmah Semil M.Si
NIP196712011992032002

Indralaya, Januari 2024
Head of Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University


Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
196911101994011001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur, penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan karunia, rahmat dan hidayahnya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL DI SAMSAT WILAYAH PALEMBANG 1”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan strata satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis sehingga Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Nabi Muhammad SAW sebagai rahmat bagi semesta alam.
3. Ibu Eti Yusnaini sebagai sumber inspirasi untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan yang sedang dihadapi dan motivasi terkuat dalam hidup.
4. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
8. Seluruh staf dan karyawan FISIP UNSRI yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
9. Seluruh pegawai SAMSAT Wilayah Palembang I terkhususnya Kasi Pendataan dan Penagihan berserta para Staffnya yang telah membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Saudara Kandung penulis yaitu Reni Oktaria, Amd. Keb dan Weni Anggilina, Amd. Keb serta Frengki Saputra.
11. Inisial K sebagai teman terbaik yang pernah ada.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan Skripsi ini.

Indralaya, 15 Desember 2024

Ulpa Vira Ramayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan teori.....	9
2.2 Inovasi.....	9
2.2.1 Pengertian Inovasi	9
2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi	10
2.2.3 Teori Inovasi	11
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3.2 Jenis Pelayanan Publik	16
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	17
2.3.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	17

2.3.5 Asas Pelayanan Publik	18
2.4 Inovasi Pelayanan Publik	19
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.8 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Definisi Konsep	33
3.3 Fokus Penelitian.....	34
3.4 Jenis dan Sumber data.....	35
3.5 Informan Penelitian.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	37
3.7 Teknik Analisis Data	38
3.8 Sistematika Penulisan	39
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum SAMSAT Wilayah Palembang 1	40
4.1.1 Visi dan Misi SAMSAT Wilayah Palembang 1	41
4.1.2 Struktus Organisasi SAMSAT Wilayah Palembang 1	42
4.1.3 Tugas Pokok Dan Fungsi SAMSAT Wilayah Palembang 1.....	48
4.2 Informan Penelitian.....	49
4.3 Hasil Penelitian	50
1. Keuntungan Relatif.....	51
2. <i>Compability</i> (Kesesuaian).....	58
3. <i>Complexity</i> (Kerumitan)	65
4. <i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba)	67
5. <i>Observability</i> (Kemudahan Diamati).....	72
4.4 Diskusi	75
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang tahun 2021-2023.....	2
Tabel 2 Perbandingan pengguna pelayanan secara langsung dan Signal 2024.....	6
Tabel 3 Pengguna pelayanan Inovasi Signal Tahun 2021-2023.....	7
Tabel 4 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 5 Fokus Penelitian	35
Tabel 6 Informan Penelitian	49
Tabel 7 Perbandingan pengguna pelayanan secara langsung dan Signal 2024.....	71
Tabel 8 Matrik temuan penelitian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan menu utama aplikasi Signal.....	4
Gambar 2 Wajib pajak yang sedang mengantre	6
Gambar 3 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif	38
Gambar 5 Kantor SAMSAT Palembang 1	40
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	42
Gambar 7 SOP Signal	50
Gambar 8 Perbedaan pada ruang tunggu pelayanan secara langsung dan online	54
Gambar 9 Keterbaruan pada Inovasi Signal.....	58
Gambar 10 Persyaratan pada pelayanan secara langsung dan inovasi Signal	61
Gambar 11 Peraturan.....	62
Gambar 12 Tutorial penggunaan inovasi Signal	65
Gambar 13 Tutorial penggunaan inovasi Signal	66
Gambar 14 Sosialisasi inovasi Signal	68
Gambar 15 Proses pelayanan secara langsung dan Signal.....	73
Gambar 16 Sarana dan Prasarana di Loker Pelayanan pajak Online	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 1	91
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 2	92
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 3	94
Lampiran 5 Transkrip Wawancara 4	95
Lampiran 6 Transkrip Wawancara 5	96
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	98
Lampiran 8 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi.....	99
Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Penelitian	101
Lampiran 10 Surat balasan izin penelitian	102
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara	103
Lampiran 12 Lembar Perbaikan Seminar Usulan Skripsi.....	104
Lampiran 13 Lampiran Perbaikan Sidang Kompre	105
Lampiran 14 Kartu Bimbingan Skripsi	106
Lampiran 15 Hasil Cek Plagiarisme di Perpustakaan UNSRI.....	107

DAFTAR SINGKATAN

BAPENDA	: Badan Pendapatan Daerah
BBNKB	: Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
E-KD	: Kartu Dana Elektronik
E-Pengesahan	: Pengesahan berbentuk elektronik
E-TBPKP	: Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran Elektronik
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
PKB	: Pajak Kendaraan Bermotor
POLRI	: Polisi Republik Indonesia
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
Signal	: Samsat Digital Nasional
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
SWDKLLJ	: Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan
WP	: Wajib Pajak

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pemerintah baik pusat maupun daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat (1) yang berbunyi “Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat maka akan menimbulkan kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah. Namun stigma masyarakat pada pelayanan publik di Indonesia sering dianggap berbelit-belit dengan alasan sudah sesuai prosedur sehingga tidak fleksibel, banyak biaya atau pungutan, dan memerlukan waktu yang lama. Hal inilah yang menuntut pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti memperbaiki regulasi pelayanan dan meningkatkan kapasitas sumberdaya manusia tepatnya pada aparatur pelayanan. Selain dua hal tersebut, upaya yang dilakukan pemerintah adalah menerapkan inovasi pelayanan publik (Prabowo dkk., 2022). Berdasarkan Peraturan Menpan-RB No. 30 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa “inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Inovasi pelayanan publik tentunya tidak harus baru, tetapi dapat meliputi pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada. Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin maju juga menjadi pendorong pemerintah untuk menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital atau SPBE yang biasa dikenal sebagai E-Government sejak tahun 2003. Penerapan ini diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan

akuntabilitas agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan publik.

Di Indonesia, penerapan berbagai inovasi pelayanan publik telah dilaksanakan seperti dalam pemungutan Pajak Daerah tingkat Provinsi yaitu Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan “pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Kendaraan Bermotor berupa kendaraan beroda beserta gandengannya yang digerakkan oleh peralatan teknik (motor atau peralatan lainnya) sehingga berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak. Dalam memberikan kemudahan dan mendukung kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor maka pemerintah memberlakukan SAMSAT di seluruh wilayah Indonesia pada tahun 1976 sesuai dengan instruksi bersama No.Pol.KEP/13/XII/1976, No.KEP1693/MK/IV/12/1976.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama terpadu dalam satu gedung yang terdiri dari instansi POLRI, BAPENDA Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan tujuan memberikan kelancaran dan kecepatan pelayanan dalam memenuhi kepentingan wajib pajak seperti mutasi kendaraan, BBNKB, Blokir, pengesahan STNK, SWDKLLJ dll (Devaranti dkk., 2023). SAMSAT di kota Palembang saat ini telah ada empat cakupan wilayah seperti SAMSAT Wilayah Palembang 1 yang terus berinovasi untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor seperti dengan menerapkan Inovasi pelayanan berbasis antrean *online*, *Door to door*, SAMSAT keliling dan E-Dempo serta Signal. Kota Palembang merupakan kota di provinsi Sumatera Selatan dengan angka kepemilikan kendaraan bermotor seperti mobil dan sepeda motor terbanyak yang terus meningkat setiap tahun sehingga berpotensi sebagai penyumbang terbesar dalam pendapatan daerah. Hal ini dapat dilihat dalam tabel 1, sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Palembang tahun 2021-2023

No	Tahun	Jenis Kendaraan Bermotor		Jumlah
		Mobil	Sepeda Motor	
1.	2021	141.189 unit	377.908 unit	519.097 unit
2.	2022	145.035 unit	382.685 unit	527.720 unit
3.	2023	146.729 unit	387.595 unit	534.324 unit

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan tahun 2021-2023

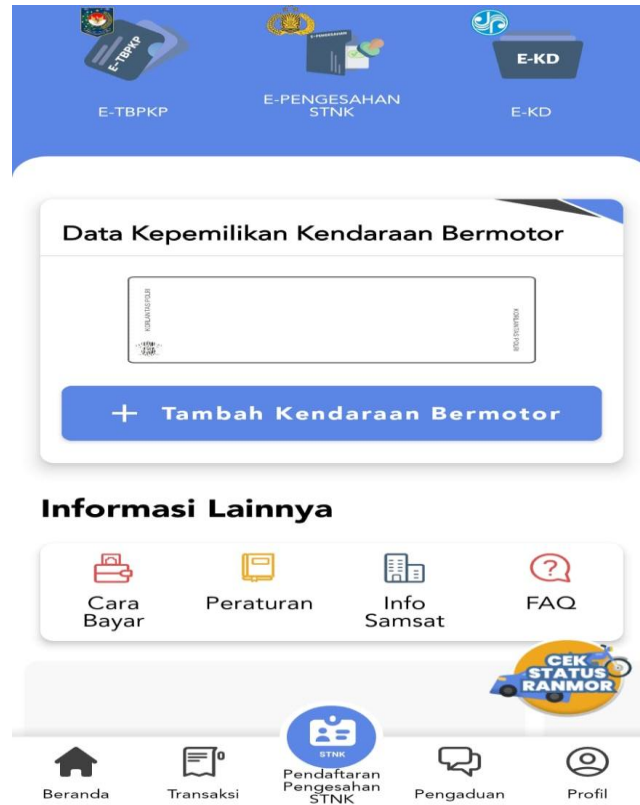
Berdasarkan tabel diatas yang didapatkan dari *website* Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Sumatera Selatan, dapat diketahui setiap tahun terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor di kota Palembang. Pada tahun 2021 ada sebanyak 519.097 unit, pada tahun 2022 sebanyak 527.720 unit kendaraan dan pada tahun 2023 berjumlah 534.324 unit kendaraan. Adapun faktor-faktor pendukung terjadinya peningkatan jumlah kendaraan bermotor yaitu adanya tipe masyarakat yang mempunyai kendaraan roda dua dan roda empat lebih dari satu, masyarakat lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan transportasi umum seperti kereta dan bus (Lauwrenza & Agustiningih, 2023).

Banyaknya jumlah kendaraan bermotor roda dua dan empat setiap tahun memungkinkan timbulnya tantangan bagi wajib pajak untuk tidak patuh dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor tepat waktu. Hal tersebut disebabkan ada masyarakat yang sibuk bekerja dan ada masyarakat yang tinggal didaerah jauh dari wilayah SAMSAT terdekat sehingga tidak punya waktu jika harus datang dan mengantre serta tingginya keyakinan bahwa pelayanan publik sulit diakses, banyak pungli dan pemupukan masyarakat antrean yang panjang (Zaharani dkk., 2024) sehingga memicu timbulnya faktor kemalasan (Devaranti dkk., 2023). Upaya yang telah dilakukan oleh SAMSAT wilayah Palembang 1 dalam mencapai visinya yaitu menumbuhkan rasa kepercayaan kepada masyarakat luas bahwa membayar pajak tidak akan dipersulit dan membutuhkan biaya yang besar serta meningkatkan kualitas pelayanan maka diterapkannya solusi inovasi pelayanan pembayaran PKB tahunan berbasis *e-government* melalui E-SAMSAT yaitu Aplikasi Signal yang sesuai dengan Peraturan Presiden no 15 tahun 2015 sejak Desember 2021.

Inovasi pelayanan PKB melalui aplikasi Signal diluncurkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia dan diperkenalkan sejak tanggal 21 September 2021 oleh Pembina Samsat Nasional, POLRI, Kementerian Dalam Negeri, dan PT Jasa Raharja, dengan bantuan dari PT Bomba Pasifik Indonesia sebagai Pengembang Platform Digital. Inovasi ini memanfaatkan *database* kendaraan bermotor yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap pemerintah provinsi serta memanfaatkan

Artificial Intelligence sehingga dapat melakukan verifikasi wajah yang sesuai dengan KTP elektronik. Inovasi ini dapat digunakan di Android dan IOS.

Gambar 1 Tampilan menu utama aplikasi Signal



Sumber : Aplikasi Signal

Adapun Fitur-fitur Aplikasi Signal berdasarkan gambar 1 yaitu :

1. Pendaftaran kendaraan bermotor yang dilakukan secara mandiri seperti memasukkan nomor E-KTP, Nama, Nomor *handphone*, *e-mail*, foto diri dan nomor kendaraan bermotor. Fitur ini didukung oleh pangkalan data (database) resident ranmor atau ERI sehingga pengguna dapat melakukan pendataan kendaraan milik keluarga.
2. E-TBPKP adalah fitur yang menampilkan tanda bukti pelunasan pajak dari Bapenda.
3. E-pengesahan adalah fitur pengesahan STNK dari Polri secara elektronik yang muncul otomatis setelah melakukan pembayaran pajak.
4. E-KD adalah fitur kartu dana elektronik dalam aplikasi Signal yang akan didapatkan oleh wajib pajak sebagai tanda bukti pembayaran dan pelunasan asuransi SWDKLLJ dari Jasa Raharja.

5. FAQ adalah fitur yang berisi pertanyaan yang sering ditanyakan oleh wajib pajak sehingga dapat dijadikan panduan dalam penggunaan aplikasi.
6. Cara bayar adalah fitur yang berisi panduan pembayaran pajak PKB dan asuransi SWDKLLJ melalui Alfamart, Indomaret, *e-Commerce* (shopee, tokopedia), *e-Wallet* (Dana) dan berbagai macam Bank seperti Bank Daerah (Bank SUMSELBABEL), Bank Konvensional dan Bank Syariah.
7. Info Samsat adalah Fitur yang menampilkan SAMSAT terdekat dengan Alamat pengguna.
8. Pengaduan adalah Fitur yang disediakan untuk pengguna jika mengalami kendala maka dapat melakukan pengaduan baik melalui sosial media, *e-mail* dan *live chat*.
9. Riwayat Transaksi adalah fitur yang menampilkan status pembayaran, pengesahan dan pengantaran TBPKP melalui PT POS sehingga bisa diketahui dan dipantau oleh pengguna.

Inovasi pelayanan PKB tahunan melalui aplikasi Signal dapat dilakukan dengan sangat mudah, dimanapun, kapanpun tanpa harus datang dengan membawa KTP, STNK yang lama, BPKB dan mengantre berjam-jam di Kantor SAMSAT atau unit layanan SAMSAT lainnya seperti SAMSAT keliling, gerai SAMSAT, *drivethru*, dll karena pengesahan STNK berbentuk *barqode* akan dikirimkan melalui PT POS atau diambil secara langsung sehingga terhindar dari pungli (Devaranti dkk., 2023). Inovasi pelayanan melalui aplikasi Signal berbeda dengan inovasi pelayanan melalui aplikasi E-Dempo walaupun sama-sama berbasis *e-government*, tetap saja pengguna aplikasi E-Dempo harus datang ke kantor SAMSAT untuk pengesahan STNK dan tidak bisa diwakilkan kecuali membawa surat kuasa. Hal ini tentunya berbeda dengan inovasi pelayanan melalui aplikasi Signal karena wajib pajak dapat membayarkan PKB milik keluarga dalam satu kartu keluarga dan maksimal lima anggota keluarga.

Banyaknya keunggulan dari inovasi pelayanan melalui aplikasi Signal yang telah diuraikan oleh penulis dibandingkan dengan pelayanan secara langsung dan inovasi pelayanan melalui aplikasi E-Dempo, tetap saja berdasarkan hasil pengamatan dilapangan masih banyak yang mengantre sejak pagi untuk menunggu

layanan PKB tahunan secara langsung dibuka pada jam 08.00 WIB yang dapat dilihat pada gambar 1.1, sebagai berikut :

Gambar 2 Wajib pajak yang sedang mengantre



Wajib pajak antre yang membludak



Wajib pajak antre hingga kursi tunggu pelayanan diluar hampir terisi penuh

Sumber : SAMSAT Wilayah Palembang 1

Gambar 1 juga didukung oleh laporan penerimaan pajak bersih yang ditampilkan pada tabel 2, sebagai berikut :

Tabel 2 Perbandingan pengguna pelayanan secara langsung dan Signal 2024

No	Bulan	PKB	
		Secara langsung	Signal
1.	Januari	6.980 unit	93 unit
2.	Februari	5.994 unit	163 unit
3.	Maret	6.819 unit	163 unit
4.	April	5.624 unit	219 unit
5.	Mei	6.680 unit	200 unit
6.	Juni	6.275 unit	184 unit
7.	Juli	7.539 unit	245 unit
8.	Agustus	8.379 unit	3 unit
9.	September	7.808 unit	328 unit
	Total	62.098 unit	1.498 unit

Sumber : SAMSAT Wilayah Palembang 1

Tabel 2 diperjelas lagi oleh tabel dibawah ini sebagai penjelasan lengkap jumlah pengguna pelayanan Signal sejak awal diterapkan yakni tahun 2021.

Tabel 3 Pengguna pelayanan Inovasi Signal Tahun 2021-2023

No.	Tahun	Jumlah Unit Kendaraan
1.	2021	21
2.	2022	280
3.	2023	1636

Sumber : SAMSAT Wilayah Palembang 1

Dapat diketahui dari gambar 1 dan tabel 2 serta tabel 3 bahwa inovasi pelayanan PKB secara langsung lebih dipilih oleh wajib pajak walaupun jumlah setiap bulannya bersifat fluktuatif dengan jumlah sebanyak 62.098 unit dibandingkan menggunakan pelayanan inovasi pelayanan Signal dengan jumlah pengguna sebanyak 1.498 unit sejak Januari hingga September tahun 2024 dengan jumlah pengguna yang terus meningkat setiap tahun. Hal tersebut terjadi karena kebanyakan wajib pajak yang penulis temukan tidak mengetahui inovasi pelayanan ini. Berdasarkan permasalahan tersebut, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalahnya sebagai berikut: Mengapa Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1 belum optimal digunakan oleh wajib pajak ?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Mengapa Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Di Samsat Wilayah Palembang 1 belum optimal digunakan oleh wajib pajak.

Setelah mendapatkan rumusan masalah dan tujuan serta hasil observasi di lokasi penelitian maka diharapkan oleh peneliti dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi serta pembandingan untuk peneliti selanjutnya mengenai Inovasi pelayanan publik khususnya pada pelayanan pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Signal yang diterapkan oleh SAMSAT wilayah Palembang I.

2. Manfaat Praktis

Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan bagi SAMSAT wilayah Palembang I yang telah menerapkan inovasi pelayanan pajak Kendaraan Bermotor melalui aplikasi Signal di Samsat Wilayah Palembang. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor mengenai adanya inovasi pelayanan Signal.

DAFTAR PUSTAKA

- Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101416>.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI UPTD KANTOR SAMSAT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146. <https://doi.org/10.33509/jan.v29i2.2637>
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163-174.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163- 174.
- Erma Setijaningrum. *Inovasi Pelayanan Publik*. Cetakan pertama. Surabaya: PT Medika Aksara Globalindo, 2009.
- Hartatik, L., Saputra, M., & Hady, N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *Integralistik*, 33(2), 52-59.
- Hardyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)* (Revisi). Gava Media Anggota IKAPI DIY.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., & Mattunruang, A. A. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF* (Cetakan Pertama). Tahta Media Group.
- Hutagalung, S. S., & Hermawan, D. (2018). *MEMBANGUN INOVASI PEMERINTAH DAERAH* (Cetakan pertama). Deepublish.
- Luas, F. E. INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG PROVINSI SULAWESI UTARA. INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG PROVINSI SULAWESI UTARA.

- Lauwrenza, V., & Agustiningasih, W. (2023). PENGARUH PENGETAHUAN WAJIB PAJAK, SOSIALISASI PAJAK, DAN PENERAPAN APLIKASI SAMSAT DIGITAL NASIONAL (SIGNAL) TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK DI KABUPATEN TANGERANG. *Jurnal Pajak Indonesia*, Vol.7, 37–44. <https://doi.org/10.31092/jpi.v7i1.2155>
- Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik* (Cetakan pertama). Deepublish.
- Muhammad Yusuf, Anisa Ariefati, M Kautsar Sophan, & AAng Kisnu Darmawan. (2023). *E-Government* (Cetakan pertama). Media Nusa Creative.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. United State of America: Arizona StateUniversity.
- Maysara, M., & Asari, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SI-API) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik*, 3(3), 215-226.
- Nugraheni, R. Y., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Inovasi Pelayanan Pertanahan Pengecekan Sertifikat online. *PERSPEKTIF*, 10(1), 47-56.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Wirman, S. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik* (Cetakan pertama). PT Remaja Rosdaarya Offset Bandung.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik* (Cetakan pertama). Yayasan Kita Menulis.
- Ratnaningtyas, E. M., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Bekty Taufiq Ari Nugroho, Karimuddin, Muhammad Habibullah Aminy, Nanda Saputra, Khaidir, & Adi Susilo Jahja. (2023). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Richardus Eko Indrajit. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.
- Riduan, M., Rahmadanita, A., & Nurrahman, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Di Kantor Imigrasi Kelas II TPI Batulicin. *Jurnal Media Birokrasi*, 113-132.
- Rachmat, I., Rostyaningsih, D., & Lestari, H. (2023). INOVASI PELAYANAN KIA SECARA ONLINE MELALUI APLIKASI SI D'NOK DI

- DISPENDUKCAPIL KOTA SEMARANG. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 609-628.
- SAHIR, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (Cetakan pertama). PENERBIT KBM INDONESIA.
- Sembiring, T. Br., Irmawati, Sabi r, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Metode Penelitian: Teori dan Praktik* (Cetakan pertama). CV Saba Jaya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R&D* (Cetakan 19). Alfabeta CV.
- Tuti, R. W., & Kurniasih Mufidayati, M. (2018). Inovasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta. *SOSIAL POLITIK & EKONOMI*.
- Putri, Y. A., Putera, R. E., & Rahayu, W. K. (2022). Inovasi Pelayanan Informasi melalui Aplikasi Sentuh Tanahku pada Kantor Pertanahan Kota Administrasi Jakarta Utara. *Journal of Social and Policy Issues*, 86-94.
- Thauhid, M. R., & Mayarni, M. (2023). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL di Kota Pekanbaru. *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur*, 1(2), 226-238.
- Yuditra, M Harry, dan Dita Fisdian Adni. "EVALUASI PROGRAM SIGNALDALAM UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG BAPENDA PROVINSI RIAU)" 2 (2024).
- Yogi Suwarno. (2008). *Inovasi di Sektor Publik* (Cetakan Pertama). STIA-LAN Press. 30 Oktober 2024.
- Zaharani, V., Hattab, S., & Astuti, A. S. (2024). INOVASI PELAYANAN PAJAK MELALUI SAMSAT DIGITAL NASIONAL DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN DAERAH WILAYAH I PALU. *Jurnal Publiccenes Studies*, 01.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.