



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**INOVASI APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU  
ATAP DIGITAL NASIONAL DALAM PENINGKATAN KEPATUHAN  
WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI JAKARTA BARAT  
TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh  
gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**ANGGI DWI SAPUTRI**

**NPM. 203515516009**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
Januari 2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***INNOVATION OF THE ONE-STOP ADMINISTRATION SERVICES  
OFFICE NATIONAL DIGITAL APPLICATION IN INCREASING MOTOR  
VEHICLE TAXPAYER COMPLIANCE AT WEST JAKARTA IN 2023***

***THESIS***

*Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Public  
Administration (S.AP)*

***ANGGI DWI SAPUTRI***

***NPM. 203515516009***

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES***

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION***

***JAKARTA***

***January 2024***

## PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JAKARTA


### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anggi Dwi Saputri  
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516009  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jakarta Barat  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
(Dr. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D)

  
(Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si)

## PENGESAHAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**JAKARTA**


### PENGESAHAN SKRIPSI

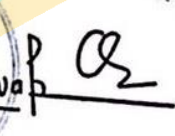
Nama : Anggi Dwi Saputri  
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516009  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023  
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,  
Jakarta, 19 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
(Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D)

  
(Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anggi Dwi Saputri  
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516009  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si (.....)

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si (.....)

Penguji II : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Februari 2024

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Anggi Dwi Saputri  
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516009  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal  
Satu Atap Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencatumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 24 Februari 2024  
Yang membuat pernyataan,



Anggi Dwi Saputri

## ABSTRAK

Nama : Anggi Dwi Saputri  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal  
Satu Atap Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023

<b>Kata Kunci</b> Pajak Kendaraan Bermotor, Inovasi, Aplikasi SIGNAL, Kepatuhan Wajib Pajak	Data Kendaraan Bermotor di daerah Jakarta setiap tahunnya meningkat akan tetapi tidak diiringi dengan meningkatnya penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Hal tersebut juga terjadi di Jakarta Barat setiap tahunnya objek pajak yang belum memperpanjang masa pajak kendaraan bermotornya meningkat. Oleh sebab itu guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, Korlantas meluncurkan adanya inovasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang bertujuan meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya kemudahan Aplikasi SIGNAL. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui inovasi Aplikasi SIGNAL dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilihat dari 3 (tiga) indikator, yaitu keuntungan relative, kesesuaian dan kerumitan (complexity). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Aplikasi SIGNAL yang diukur oleh indikator memiliki keuntungan efisiensi, kualitas, dan efektivitas waktu dibandingkan dengan sistem sebelumnya, Aplikasi SIGNAL juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan prosedur yang ada di Samsat meskipun perlu untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Dalam penggunaannya juga tidak rumit, akan tetapi perlu untuk meningkatkan responsivitas customer service.
<b>Pembimbing</b>	Drs. Rusman Ghazali, M,Si, Ph.D

## **ABSTRACT**

*Name* : Anggi Dwi Saputri  
*Major* : Public Administration  
*Title* : *Innovation Of The One-Stop Administration Services Office National Digital Application In Increasing Motor Vehicle Taxpayer Compliance At West Jakarta In 2023*

<b>Keywords:</b> Motor Vehicle Tax, Innovation, SIGNAL Application, Taxpayer Compliance	Data on motor vehicles in the Jakarta area increases every year, but an increase in motor vehicle tax revenue does not accompany this. This also happens in West Jakarta, every year tax objects that have not extended their motor vehicle tax periods increase. Therefore, to increase motor vehicle taxpayer compliance, Korlantas launched an innovative National Digital Samsat Application (SIGNAL) which aims to increase public compliance in paying motor vehicle tax with the convenience of the SIGNAL Application. This research aims to determine the innovation of the SIGNAL application in increasing motor vehicle tax compliance at the West Jakarta Samsat. The method used in this research is a descriptive qualitative method by conducting interviews, observation, and documentation based on 3 (three) indicators, namely relative superiority, suitability, and complexity. The research results show that the SIGNAL Application Innovation as measured by indicators has superior efficiency, quality, and time effectiveness compared to the previous system. The SIGNAL Application is also by community needs and existing procedures at Samsat although it is necessary to increase socialization to the community. It is not complicated to use, but it is necessary to increase customer service responsiveness.
<b>Advisor</b>	Drs. Rusman Ghazali, M,Si, Ph.D



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Inovasi Aplikasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Digital Nasional dalam peningkatan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Jakarta Barat Tahun 2023”** dengan tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Stara Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini dan masih jauh dari kata sempurna. Di sisi lain, penyusunan skripsi ini tidaklah lepas dari banyaknya orang yang membantu dan mendorong penulis untuk dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Drs. El Amry Bermawi Putra, M.A, selaku rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP, selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, serta selaku dosen pembimbing penulis.
6. Bapak Khoirul Abror, M.PA, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Drs. Rusman Ghazali, M,Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan

memberikan saran kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi sampai pada sidang skripsi.

8. Seluruh dosen, staff, dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada peneliti.
9. Universitas Nasional yang telah memberikan beasiswa akademik kepada penulis selama 7 semester.
10. Bapa Agus Suswanto dan Mama Rusmiyati, Selaku kedua orang tua penulis. Terima kasih atas setiap doa, kasih sayang, dukungan batin maupun materi, dan bantuan lainnya yang tidak ternilai lainnya yang diberikan kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan masa pendidikan S1.
11. Terima kasih kepada seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu menjadi informan dalam penulisan skripsi ini.
12. Saripudin yang senantiasa menemani, mendukung, menjadi tempat berkeluh kesah penulis dan seringkali membantu finansial penulis hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1.
13. Untuk teman-teman seperjuangan selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini, yaitu Adellia Safarina Azka, Rita Amallia Fortuna, Putri Niar Nur Afdilla, Triadiva Anugrah Putri, Vianty Rahayu dan teman-teman Angkatan 2020 Program Studi Administrasi Publik yang tidak dapat disebutkan satu persatu semoga kalian tetap bahagia dan sukses selalu.

Jakarta, 5 September 2023



Anggi Dwi Saputri

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Konsep Inovasi.....	18
2.2.2 Konsep <i>E-Government</i> .....	26
2.2.3 Konsep Pajak .....	28
2.2.4 Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	37
3.2 Penentuan Informan .....	38
3.3 Sumber Data Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Sumber Data.....	40

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data.....	45
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Jakarta Barat.....	48
4.1.2 Visi misi.....	49
4.1.3 Tugas dan Fungsi Unit Pelayanan PKB Samsat Jakarta Barat.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi Unit Pelayanan PKB Kantor Samsat Jakarta Barat.....	51
4.1.5 Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	52
4.1.6 Fitur Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ).....	58
4.2.2 Kesesuaian Inovasi ( <i>Compatibility</i> ).....	64
4.2.3 Kerumitan ( <i>Complexity</i> ).....	70
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.3.1 Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> ).....	82
4.3.2 Kesesuaian Inovasi ( <i>Compatibility</i> ).....	87
4.3.3 Kerumitan ( <i>Complexity</i> ).....	91
<b>BAB V .....</b>	<b>96</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>102</b>
<b>DOKUMENTASI WAWANCARA.....</b>	<b>137</b>
<b>HASIL TURNITIN.....</b>	<b>140</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Tahun 2019-2022 .....	3
Tabel 1. 2 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di DKI Jakarta Tahun 2018-2022 .....	3
Tabel 1. 3 Data Objek Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Barat Tahun 2018-2021 .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3. 1 Data Penentuan Informan .....	40
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian .....	47
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian .....	78
Tabel 4. 2 Realisasi Penerimaan PKB Jakarta Barat 2019-2022 .....	84
Tabel 4. 3 Jumlah Objek Pajak KBM Jakarta Barat Tahun 2021- 2022.....	85
Tabel 4. 4 Keuntungan Relatif Inovasi Aplikasi SIGNAL .....	86
Tabel 4. 5 Kesesuaian Inovasi Aplikasi SIGNAL .....	90
Tabel 4. 6 Kerumitan Inovasi Aplikasi SIGNAL .....	95



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rating Aplikasi SIGNAL di Playstore .....	7
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Pelayanan PKB Samsat Jakarta Barat Tahun 2023 .....	51
Gambar 4. 2 Logo Aplikasi SIGNAL .....	52
Gambar 4. 3 Pengesahan STNK Tahunan .....	54
Gambar 4. 4 Penerbitan E-TBPKP .....	56
Gambar 4. 5 Penerbitan E-Pengesahan .....	56
Gambar 4. 6 Penerbitan E-KD .....	57
Gambar 4. 7 Aplikasi SIGNAL .....	84
Gambar 4. 8 E-Pengesahan di Aplikasi SIGNAL .....	89
Gambar 4. 9 Instagram Aplikasi SIGNAL .....	90
Gambar 4. 10 Tutorial Penggunaan Aplikasi SIGNAL .....	91
Gambar 4. 11 Pengaduan melalui Media Sosial dan Website .....	92
Gambar 4. 12 Komentar instagram Samsatdigital .....	93
Gambar 4. 13 Loket Pembayaran PKB Melalui Digital Di Samsat Jakarta Barat .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Pedoman Wawancara.....	103
Lampiran 2 Jawaban Wawancara Informan Kunci.....	106
Lampiran 3 Jawaban Informan Utama.....	111
Lampiran 4 Jawaban Informan Masyarakat 1.....	116
Lampiran 5 Jawaban Informan Masyarakat 2.....	120
Lampiran 6 Jawaban Informan Masyarakat 3.....	124
Lampiran 7 Jawaban Informan Masyarakat 4.....	127
Lampiran 8 Jawaban Informan Masyarakat 5.....	130
Lampiran 9 Surat Penelitian Korlantas Polri.....	134
Lampiran 10 Surat Penelitian Bapenda DKI Jakarta.....	135
Lampiran 11 Surat Persetujuan Izin Penelitian Bapenda DKI Jakarta.....	136

