



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**EFEKTIVITAS APLIKASI SIGNAL DI SAMSAT KABUPATEN  
BOGOR STUDI : PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN  
KENDARAAN RODA DUA**

**SKRIPSI**

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

**Muhammad Lucky Prihantoro**

**NIM : 223515526191**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
OKTOBER, 2025**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**THE EFFECTIVENESS OF THE SIGNAL APPLICATION AT  
THE SAMSAT OFFICE OF BOGOR REGENCY  
A STUDY ON: ANNUAL TAX PAYMENT  
FOR TWO-WHEELED VEHICLES**

**THESIS**

Submitted as partial fulfillment of the requirements for the  
Degree of Public Administration (S.AP)

**Muhammad Lucky Prihantoro**

**NIM : 223515526191**

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

**OCTOBER, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Lucky Prihantoro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515526191  
Program Studi : Administrasi Publik  
Kekhususan : -  
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor  
(Studi : Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua)  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disetujui untuk diujikan**

Jakarta, Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Ketua Prodi

Aberar Guridno, M.A.P



UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PENGESAHAN



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Lucky Prihantoro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515526191  
Program Studi : Administrasi Publik  
Kekhususan : -  
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor  
(Studi : Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua)  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disahkan**

Jakarta, 11 Februari 2026

UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P

Dr. Asyuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

ii

UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Muhammad Lucky Prihantoro

NPM : 223515516191

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor (Studi Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Burhanudin  
Ghazali, S.H., M.Si., Phd

Penguji 1 : Moh Dinmyati Soedja, S.Sos., M.Si

Pembimbing : Angga Sulaiman S.IP., M.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 11 Maret 2026

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Muhammad Lucky Prihantoro  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515526191  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor  
(Studi : Kendaraan Roda Dua)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis 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 persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Februari 2026  
Yar, .....



Muhammad Lucky Prihantoro

UNIVERSITAS NASIONAL

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Lucky Prihantoro  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor Studi : Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua

<p><b>Kata Kunci</b></p> <p>Efektivitas, Layanan Digital, Aplikasi SIGNAL, Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor, SAMSAT Kabupaten Bogor.</p>	<p>Pelayanan publik berbasis digital merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien, termasuk dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya antrean dan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan digital Samsat, sehingga diperlukan inovasi melalui penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan aplikasi SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor dalam pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan petugas Samsat serta wajib pajak pengguna SIGNAL, serta data sekunder berupa dokumen dan laporan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor telah berjalan cukup efektif dalam</p>
--	---

	<p>mempermudah proses pembayaran pajak secara digital, meningkatkan efisiensi waktu, serta kenyamanan pelayanan. Dari sisi integrasi, SIGNAL telah terhubung dengan sistem Samsat sehingga data pembayaran tercatat otomatis, meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan sosialisasi. Selain itu, dari aspek adaptasi, baik institusi maupun masyarakat pada umumnya mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan layanan digital, walaupun masih diperlukan pendampingan bagi masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi.</p>
Pembimbing	Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A
Referensi	6 Buku, 16 Jurnal, 7 Regulasi, 5 Website



## ABSTRACT

Name : Muhammad Lucky Prihantoro  
Study Program : Administrasi Publik  
Title : Efektivitas Aplikasi Signal di Samsat Kabupaten Bogor Studi : Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua

<b>Keywords</b> Efektivitas, Layanan Digital, Aplikasi SIGNAL, Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor, SAMSAT Kabupaten Bogor.	Digital-based public services are the government's effort to meet public needs effectively and efficiently, including in motor vehicle tax payment services. This research is motivated by the persistently long queues and the low level of public participation in using Samsat's digital services, which makes innovation through the implementation of the Samsat Digital National application (SIGNAL) necessary. The purpose of this study is to examine the effectiveness of implementing the SIGNAL application at the Bogor Regency Samsat in the payment of annual motorcycle taxes. This study employs Duncan's effectiveness theory, which consists of three dimensions: goal attainment, integration, and adaptation. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach. Data sources consist of primary data obtained through observations and interviews with Samsat officers and SIGNAL user taxpayers, as well as secondary data in the form of related documents and reports. The results indicate that the implementation of SIGNAL at the Bogor Regency Samsat has been fairly effective in facilitating digital tax payments, improving
--	---

	<p>time efficiency, and enhancing service convenience. In terms of integration, SIGNAL has been connected to the Samsat system so that payment data are recorded automatically, although technical constraints and limited socialization remain. Furthermore, in terms of adaptation, both institutions and the public are generally able to adjust to the use of digital services, although assistance is still needed for people who are less familiar with technology.</p>
Advisor	Dr. Angga Sulaiman, S.I.P., M.A
Reference	6 Books, 16 Journals, 7 Regulation, 5 Website



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Aplikasi SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor Studi: Pembayaran Pajak Kendaraan Roda Dua” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar **Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional**. Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putra, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional dan selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan..
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Skripsi, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
7. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta motivasi tanpa henti. Berkat pengorbanan, kesabaran, dan kepercayaan yang diberikan, penulis mampu menyelesaikan kegiatan serta penyusunan laporan ini dengan baik. Semoga segala kebaikan orang tua dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa.

8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kakak laki-laki yang selalu memberikan semangat, nasihat, dan dukungan moral selama proses pelaksanaan kegiatan hingga penyusunan laporan ini. Kehadiran dan motivasi yang diberikan menjadi penyemangat tersendiri bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah.
9. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, serta motivasi selama masa perkuliahan. Ilmu dan pengalaman yang diberikan sangat bermanfaat bagi penulis, baik dalam kegiatan akademik maupun dalam penyusunan laporan ini.
10. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nabilla Shabrina dari PT Beta Pasifik Indonesia, Ibu Retno, Ibu Savita Helena, Ibu Lyra, Bapak Ricky, Bapak Dani, serta Bapak Racka dari Korlantas Polri yang telah memberikan kesempatan, arahan, bantuan, serta pengalaman berharga selama kegiatan berlangsung. Dukungan dan kerja sama yang diberikan sangat membantu penulis dalam memahami dunia kerja secara langsung.
11. Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Indri dan Bapak Asep Suryat dari Bapenda yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat. Keramahan serta dukungan yang diberikan menjadi motivasi bagi penulis dalam menjalani setiap proses kegiatan.
12. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Satria sebagai rekan yang selalu membantu, bekerja sama, serta memberikan semangat selama kegiatan berlangsung. Kebersamaan dan dukungan yang diberikan menjadi bagian penting dalam kelancaran pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan ini.
13. Terima kasih khusus penulis sampaikan kepada Putri Adhelia sebagai manusia favorit yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta energi positif. Bantuan dan kebersamaan yang terjalin selama kegiatan menjadi pengalaman yang berharga dan tidak terlupakan bagi penulis.

Jakarta, 17 Oktober 2025

Muhammad Lucky Prihantoro

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	14
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.5 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II</b> .....	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1 Peneliti Terdahulu .....	16
2.2 Kajian Teori .....	21
2.2.1 Efektivitas .....	21
2.2.2 Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Digitalisasi .....	31
2.2.4 Pajak Kendaraan Bermotor .....	33
2.2.5 Aplikasi SIGNAL .....	34
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
<b>BAB III</b> .....	<b>38</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3 Teknik Analisis Data.....	39
3.4 Keabsahan Data .....	41
3.5 Informan Penelitian.....	43
3.6 Tempat dan Agenda Peneliti .....	47

<b>BAB IV</b> .....	<b>48</b>
<b>PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
4.1    Gambaran umum.....	48
4.1.1    Gambaran umum kantor samsat kabupaten Bogor .....	48
4.1.3    Aplikasi Samsat Digital Nasional .....	53
<b>BAB V</b> .....	<b>82</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>82</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>87</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3. 1 Teknik Analisis .....	41
Gambar 3. 2 Triangulasi Teknik .....	42
Gambar 3. 3 Triangulasi Sumber .....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4. 2 Data transaksi SIGNAL Kabupaten Bogor tahun 2025 .....	67
Gambar 4. 3 Bentuk sosialisasi melalui Instagram.....	73
Gambar 4. 4 Layanan Drive Thru di Samsat Kabupaten Bogor .....	78



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan roda dua di Kabupaten Bogor .....	9
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Tabel Informan.....	44
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian .....	47
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian.....	80

