

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya diartikan sebagai kegiatan memberikan jasa kepada masyarakat, tetapi juga sebagai upaya menciptakan keadilan sosial dan meningkatkan kesejahteraan bersama. Pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan, terutama di era modern yang menuntut efisiensi dan akuntabilitas tinggi. Oleh karena itu, pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Hardiyansyah, 2018). Dalam praktiknya, efektivitas pelayanan publik seringkali dipengaruhi oleh kemampuan instansi pemerintah dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta memahami kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah aturan hukum untuk mengatur bagaimana Pemerintah harus memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang ini, pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dijalankan supaya dapat mencukupi kebutuhan masyarakat dan penduduk terkait barang, jasa, maupun fasilitas yang telah disiapkan pemerintah. Setiap orang berhak mendapatkan layanan yang berkualitas, dan pemerintah punya kewajiban untuk memastikan hak tersebut terpenuhi dengan baik.

Untuk mencapai optimalisasi pelayanan publik, pemerintah perlu memulai dengan melakukan transformasi struktural. Struktur organisasi pelayanan publik harus didesain ulang dengan pendekatan kekuasaan, inovasi, fleksibilitas, dan menanggapi. Selain itu, sistem dan prosedur yang ada perlu dibenahi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi. Dikaman digitalisasi saat ini telah melahirkan berbagai terobosan teknologi yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan interaksi antara warga negara dan pemerintah. Teknologi digital dapat menciptakan cara baru yang efektif dan efisien untuk menghubungkan keduanya.

Yang pertama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah perlu

melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, struktur organisasi pelayanan publik perlu dirombak dengan fokus pada desentralisasi, inovasi, fleksibilitas, dan responsivitas. Kedua, sistem dan prosedur yang ada harus dievaluasi dan dibenahi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang optimal. Sama halnya dengan pelayanan pembayaran Pajak tahunan Kendaraan Bermotor yang dibayarkan disetiap tahunnya, setiap bulan, atau bahkan setiap hari oleh pemilik kendaraan. Proses ini menjadi salah satu contoh layanan publik yang sering digunakan masyarakat. Dengan munculnya sistem digital. Pembayaran Pajak tahunan Kendaraan Bermotor kini bisa dilakukan lebih praktis dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi antri Panjang diloket pembayaran kantor samsat. Cukup melalui platform online, pemilik kendaraan bisa membayarkan pajak kendaraanya kapanpun dan dimanapun. Ini tentu memudahkan banyak orang, terutama yang sibuk atau tinggal di daerah jauh, untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tanpa hambatan

Di zaman serba digital seperti sekarang, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam kebijakan pemerintah semakin penting. E-Government, yang merupakan penerapan teknologi dalam administrasi publik, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektif, dan transparansi dalam pelayanan publik. Dengan menerapkan E-Government, masyarakat bisa mengakses layanan pemerintahan dengan lebih mudah, cepat, dan terbuka, tanpa harus datang langsung ke kantor instansi terkait. Hal ini tentu membuat layanan publik jadi lebih terjangkau, terutama bagi masyarakat di daerah 3T (Tertinggal, Terluar, Terdepan) atau bagi penyandang disabilitas dan mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas.

Pajak merupakan sumber utama pendanaan untuk membangun nasional dan kesejahteraan rakyat. Namun, penerimaan pajak di Indonesia masih belum optimalnya karena masih banyaknya masyarakat yang belum menjadi Wajib Pajak yang patuh. Banyak pemilik kendaraan menunda atau tidak membayarkan Pajak tahunan kendaraan bermotor tepat waktu. Hal ini disebabkan oleh kurang menyadari, ketidak tahuan tentang prosedur, atau keterbatasan akses, terutama di daerah 3T (Tertinggal, Terluar, Terdepan). Akibatnya, potensi dari penerimaan negara dari pajak kendaran belum tercapai secara maksimal. Meskipun demikian, Indonesia memiliki

Potensi besar untuk menggampai pertumbuhan ekonomi yang kuat. Untuk itu, pemerintah terus berupaya meningkatkan penerimaan pajak dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk membayar pajak. Sistem pemungutan pajak di Indonesia didasarkan pada prinsip self.assessment, supaya Wajib Pajak bertanggung jawab untuk menentukan dan membayar pajak tahunan yang terutang sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah memberikan landasan hukum yang penting bagi penguatan pengelolaan keuangan di tingkat daerah. Salah satu aspek Undang - Undang tersebut adalah upaya untuk memperkuat sistem perencanaan dan penganggaran berbasis hasil di daerah agar pengelolaan anggaran lebih efektif, efisien, dan transparan. Undang - Undang tersebut tidak hanya mengatur mekanisme pengalokasian dana dari pemerintah pusat ke daerah, tetapi juga mendorong daerah setempat untuk menerapkan prinsip akuntabilitas yang lebih ketat dengan pendekatan berbasis kinerja. (Supriyanto, 2024).

Penyediaan layanan publik yang berkualitas dan unggul merupakan aspek fundamental dalam mendorong kemajuan sosial ekonomi masyarakat. Layanan publik yang efektif dan efisien tidak hanya meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara langsung, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam konteks ini, kualitas layanan publik menjadi indikator utama yang mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. (Kurniawan & Sari, 2022)

Selain itu, layanan publik berfungsi sebagai media interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Melalui layanan publik, masyarakat tidak hanya menerima manfaat dalam bentuk pelayanan, tetapi juga memberikan kontribusi penting berupa pajak dan mandat kepada pemerintah (Santoso & Wulandari, 2021).

Kontribusi ini merupakan bentuk kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang diharapkan dapat dikelola dengan transparan dan akuntabel. Oleh karena itu, hubungan timbal balik ini harus dijaga dengan baik agar tercipta sinergi yang positif demi kemajuan bersama. Keberhasilan layanan publik dalam memenuhi

harapan masyarakat akan meningkatkan legitimasi pemerintah dan memperkuat stabilitas sosial (Rahmawati & Hidayat, 2020).

Dengan demikian, penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas dan unggul harus menjadi prioritas utama dalam agenda pembangunan nasional. Pemerintah perlu mengembangkan strategi yang komprehensif mulai dari peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan regulasi, hingga penerapan teknologi digital yang inovatif. Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga mampu menjawab tantangan dinamika sosial ekonomi yang terus berkembang (Widodo & Lestari, 2023).

Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor diwajibkan untuk melakukan pembaharuan atas administrasi kendaraannya setiap 1 (satu) tahun. Hal ini juga termasuk ke dalam pembayaran pajak yang dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor setiap 1 (satu) tahun. Pada dasarnya pajak kendaraan bermotor ini terdiri 2 (dua) jenis, yaitu pajak kendaraan 1 (satu) tahunan dan pajak kendaraan 5 (lima) tahunan. Untuk pembayaran pajak 1 (satu) tahunan ini, wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (samsat) induk, tetapi dapat dilakukan pada gerai-gerai pembayaran pajak yang telah disediakan di setiap daerah yang ada di Indonesia. Sedangkan untuk pembayaran pajak 5 (lima) tahunan ini harus dilakukan di kantor samsat induk secara langsung dengan membawa kendaraan yang dimiliki untuk dilakukan pengecekan fisik kendaraan (Sandra, 2021). Perkembangan teknologi memberikan kemudahan dalam berbagai kegiatan dan layanan, salah satunya dalam mempermudah akses ke samsat. dengan adanya teknologi, banyak aplikasi yang diluncurkan untuk membantu masyarakat melakukan berbagai aktivitas yang dapat diakses dimana saja. Samsat meluncurkan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang dapat memudahkan masyarakat Indonesia dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah (Samsat Digital Nasional, 2023).

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), aplikasi SIGNAL dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengesahan Surat Tanda Nomor

Kendaraan (STNK) tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) tanpa perlu mendatangi kantor Samsat secara langsung. Inovasi ini hadir sebagai upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi para pemilik kendaraan bermotor dalam melakukan kewajiban administrasi tersebut. Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi digital di masyarakat, SIGNAL diharapkan dapat diterima dengan baik oleh publik. Aplikasi ini mengintegrasikan basis data kendaraan bermotor milik Polri, data kependudukan dari Ditjen Dukcapil Kemendagri, serta sistem informasi Pajak Kendaraan Bermotor yang dikelola oleh masing-masing Bapenda Provinsi (PAJAK.com Milenial dalam pengenalan Signal; De Damayanti, 2021).

Selain itu, pajak juga berperan dalam stabilitas ekonomi. Dalam kondisi inflasi, pemerintah dapat menaikkan pajak untuk mengurangi jumlah uang yang beredar di masyarakat. Sebaliknya, ketika perekonomian mengalami resesi, pemerintah dapat menurunkan pajak untuk mendorong konsumsi dan investasi, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi. Fungsi pembangunan juga tidak kalah penting; pajak digunakan untuk mendanai proyek-proyek pembangunan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, seperti pembangunan infrastruktur, pendidikan, dan layanan kesehatan. Dalam melakukan pembayaran pajak, pemerintah menerapkan sistem E-Government.

E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah pelayanan publik. (Sagai, Rindengan, and Karouv 2018), E-G Government menawarkan pelayanan publik bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari mana pun pengguna berada. E-Government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara face to face sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Manfaat E-Government yang besar membuat pemerintah Indonesia sejak telah mengeluarkan kebijakan tentang penerapan E-Government dalam bentuk Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003. Dengan menerapkan sistem online, maka masyarakat akan dapat lebih menghemat biaya dan

waktu karena proses pembayaran pajak dilakukan secara online.

Dalam era digital saat ini, penerapan sistem E-Government dalam pengelolaan pajak memberikan banyak keuntungan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Masyarakat kini dapat mengakses layanan pemerintah kapan saja dan di mana saja, membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan cepat.

Sistem online ini tidak hanya mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak, tetapi juga memungkinkan pemantauan yang lebih baik terhadap penerimaan pajak dan penggunaan anggaran, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Bagi pemerintah daerah, mengenali potensi sumber daya yang dimiliki dan mengoptimalkan pajak daerah menjadi sangat penting. Dengan melakukan kajian untuk mengidentifikasi potensi pajak yang ada, seperti pajak restoran, hotel, dan reklame, pemerintah daerah dapat meningkatkan pendapatan mereka. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya membayar pajak serta manfaat yang diperoleh dari pajak yang dibayarkan juga menjadi langkah krusial. Selain itu, inovasi dalam pengelolaan pajak dan kerjasama dengan sektor swasta dapat membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di kalangan pelaku usaha. Secara keseluruhan, pajak merupakan pilar utama dalam pembiayaan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Dengan penerapan sistem E-Government yang baik dan pengelolaan pajak yang efektif, pajak dapat menjadi sumber pendapatan yang signifikan bagi negara dan daerah. Meningkatkan kesadaran masyarakat dan memanfaatkan teknologi diharapkan dapat meningkatkan kontribusi pajak, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan pendapatan daerah yang digunakan sebagai sarana pembangunan daerah, pemerintah daerah harus dapat mengenali potensi dan mengidentifikasi sumber daya yang dimilikinya.

Dalam hal ini, pemerintah harus mengupayakan semaksimal mungkin agar memperbesar kas masuk yang dapat digunakan untuk kegiatan pembangunan daerah

tersebut. Dengan demikian, pembangunan dalam ekonomi daerah diharapkan terwujud sumber-sumber daerah dan salah satunya dari pajak daerah sendiri melalui pengelolaan pada sumber-sumber daerah dan salah satunya dari pajak daerah sendiri. Untuk mencapai optimalisasi pelayanan publik, pemerintah perlu memulai dengan melakukan transformasi struktural. Struktur organisasi pelayanan publik harus didesain ulang dengan pendekatan kekuasaan, inovasi, fleksibilitas, dan menanggapi. Selain itu, sistem dan prosedur yang ada perlu dibenahi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi yang lebih tinggi.

Dizaman digitalisasi saat ini telah melahirkan berbagai terobosan teknologi yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan interaksi antara warga negara dan pemerintah. Teknologi digital dapat menciptakan cara baru yang efektif dan efisien untuk menghubungkan keduanya.

Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan kepada pemilik kendaraan, baik mobil maupun motor. Setiap pemilik kendaraan bermotor wajib membayarkan PKB setiap tahunnya. Pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi yang besar terhadap pendapatan daerah, sehingga dengan itu pentingnya pajak dari pendapatan daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009, maka dari itu pemerintah mengeluarkan program pembayaran pajak berbasis digital yang dimulai dengan aplikasi bernama SAMOLNAS (Sistem Layanan Nasional) dan kemudian dengan penyempurnaan dikeluarkan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) ini.

Aplikasi SIGNAL merupakan aplikasi pembayaran pajak tahunan yang diluncurkan oleh Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia. Aplikasi SIGNAL merupakan penyempurnaan atas aplikasi pembayaran pajak tahunan SAMOLNAS yang sebelumnya pernah digunakan pada tahun 2019 sampai dengan akhir tahun 2020 yang kemudian pada tahun 2021 munculah aplikasi SIGNAL. SIGNAL adalah aplikasi yang memudahkan masyarakat melakukan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang sesuai dengan Undang- Undang No.22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalanan yang mengatur aspek lalu lintas dan transportasi, termasuk pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi SIGNAL sebagai wadah pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Iuran Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLJJ) secara digital dengan data kendaraan bermotor Polri, data kependudukan, kementerian dalam negeri. “Samsat Digital Nasional dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dan dapat diakses melalui aplikasi dengan mendownload melalui Playstore atau AppStore. Selain itu juga, Standar Operasional Prosedur aplikasi SIGNAL dapat diakses dan dilihat melalui website Samsat Digital Nasional.

Berdasarkan laporan media yang diterbitkan oleh Tribun Bogor pada April 2025, tercatat bahwa antrean di Kantor Samsat Kabupaten Bogor terus mengalami lonjakan yang signifikan, dengan rata-rata jumlah transaksi pembayaran pajak mencapai sekitar 7.000 per hari. Fenomena ini menggambarkan tingginya antusiasme masyarakat dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor, namun di sisi lain juga memperlihatkan adanya persoalan dalam efektivitas pelayanan yang tersedia. Kondisi antrean yang masih membludak menunjukkan bahwa sistem pelayanan konvensional masih menjadi pilihan utama bagi sebagian besar masyarakat, meskipun pemerintah telah menyediakan layanan berbasis digital melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional).

Kehadiran aplikasi SIGNAL sebenarnya diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai kendala yang muncul dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, seperti antrian panjang, waktu pelayanan yang lama, serta keterbatasan lokasi dan jam operasional. Aplikasi ini dikembangkan oleh Korlantas Polri bekerja sama dengan Jasa Raharja dan Bapenda sebagai bentuk inovasi digital dalam pelayanan publik, dengan tujuan mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Namun, fakta di lapangan yang menunjukkan masih terjadinya penumpukan antrean menandakan bahwa pemanfaatan aplikasi tersebut belum optimal.

Fenomena ini dapat menjadi indikasi bahwa masih terdapat hambatan dalam implementasi dan efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL di Kabupaten Bogor.

Faktor-faktor seperti kurangnya sosialisasi, kendala teknis pada sistem, atau rendahnya tingkat literasi digital masyarakat kemungkinan menjadi penyebab utama rendahnya penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menelaah seberapa efektif aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua di Kabupaten Bogor.

**Tabel 1. 1** Jumlah kendaraan roda dua di Kabupaten Bogor

TAHUN	JUMLAH
2020	1.410.656
2021	1.420.066
2022	1.433.350
2023	1.433.350
2024	1.513.233

*Sumber : BPS Jawa Barat*

Dari Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor diatas, khususnya sepeda motor, di Kabupaten Bogor menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang dihimpun dari Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Barat, pada tahun 2020 jumlah kendaraan bermotor di wilayah ini tercatat sebanyak 1.410.656 unit. Angka tersebut terus bertambah pada tahun 2021 menjadi 1.420.066 unit, dan meningkat lagi pada tahun 2022 hingga mencapai 1.433.350 unit. Meskipun pada tahun 2023 jumlahnya relatif stabil di kisaran yang sama, namun pada tahun 2024 terjadi lonjakan yang cukup tajam dengan total kendaraan mencapai 1.513.233 unit. Kondisi tersebut menempatkan Kabupaten Bogor sebagai daerah dengan jumlah sepeda motor terbanyak di Provinsi Jawa Barat.

Kabupaten Bogor juga dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan jumlah kendaraan roda dua terbanyak di Jawa Barat, sehingga efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL menjadi sangat penting dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan ini sekaligus mencerminkan tingginya tingkat mobilitas dan kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi pribadi, terutama kendaraan roda dua yang digunakan sebagai alat

transportasi utama bagi sebagian besar warga. Namun, pertumbuhan jumlah kendaraan yang pesat juga berdampak langsung terhadap meningkatnya beban administrasi di sektor pelayanan publik, terutama dalam urusan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor.

Namun pada kenyataannya, pembayaran pajak melalui aplikasi signal ini terdapat kendala dikarenakan beberapa hal yang menyebabkan pelayanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi ini belum berjalan dengan yang semestinya. Berdasarkan hasil observasi sementara yang penulis lakukan masih ditemukannya permasalahan mengenai pelayanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi signal, beberapa permasalahan yang peneliti dapat yaitu:

**Pertama**, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lilis Ferianata & Evi Zubaidah (2025) terkait Efektivitas Aplikasi Mobile SIGNAL dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Duri, bahwa implementasi aplikasi SIGNAL masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari pencapaian lima indikator yang digunakan dalam menilai proses pelaksanaan aplikasi tersebut. Pada indikator keberhasilan program, efektivitas SIGNAL belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Masih ada kelompok tertentu, khususnya para lanjut usia, yang kurang memahami cara penggunaan aplikasi sehingga belum mampu memanfaatkannya dengan baik.

Selanjutnya pada indikator ketepatan sasaran, masih ditemukan kendala berupa minimnya edukasi dan sosialisasi, sehingga belum seluruh lapisan masyarakat memperoleh informasi yang memadai untuk menggunakan aplikasi SIGNAL. Sementara itu, pada indikator kepuasan terhadap program, masih muncul hambatan teknis, seperti ketergantungan terhadap koneksi jaringan internet yang terkadang tidak stabil dan mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi.

**Kedua**, Penelitian yang dilakukan oleh Robbaniyah dan Dwi (2022) menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS) bertujuan untuk menelaah penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di wilayah hukum Polda Metro Jaya. Studi ini berfokus pada identifikasi fungsi implementasi aplikasi, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta meninjau

praktik pelaksanaan program dari sudut pandang sistemik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, program SIGNAL telah berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adalah gangguan jaringan yang menyebabkan proses layanan tidak dapat diselesaikan dengan baik, seperti dalam penentuan total pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Selain itu, ditemukan pula adanya komunikasi yang kurang efektif dalam menjalankan instruksi sistem, serta masih terdapat penggunaan jasa perantara oleh individu yang enggan melakukan proses pembayaran pajak kendaraan secara mandiri.

**Ketiga**, Dalam penelitian yang dilakukan oleh Triyosanti, C., Mufarokhah, D. F., Angelina, S. N., Cahyono, A. S., & Margayaningsih, D. I. (2024). Beberapa kendala masih ditemukan dalam pelaksanaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), di antaranya terbatasnya akses jaringan internet, rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital, serta keterbatasan sistem aplikasi dalam menangani jenis pembayaran pajak tertentu. Hambatan-hambatan tersebut menjadi tantangan yang perlu segera diatasi agar efektivitas layanan semakin optimal.

Namun demikian, secara keseluruhan penerapan aplikasi SIGNAL telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan transparansi layanan publik, kemudahan akses bagi wajib pajak, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung. Kehadiran aplikasi ini juga menunjukkan adanya kemajuan dalam upaya digitalisasi pelayanan publik yang berorientasi pada efisiensi dan akuntabilitas di sektor perpajakan daerah.

**Keempat**, dalam jurnalnya Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023), Menjelaskan bahwa Program inovatif Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merupakan terobosan dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring melalui aplikasi digital. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih praktis, baik melalui transfer bank maupun layanan pembayaran di minimarket terdekat, tanpa harus datang langsung ke kantor induk Samsat atau gerai pelayanan Samsat. Namun dalam proses implementasinya masih

ditemukan beberapa permasalahan dalam pelayanan, antara lain adanya praktik pungutan liar serta keterlibatan oknum pegawai yang melakukan aktivitas percaloan di lingkungan Samsat Balaraja. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, aspek integritas dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan publik tetap perlu diperkuat agar tujuan utama program SIGNAL dalam mewujudkan pelayanan pajak yang transparan, efisien, dan bebas dari praktik maladministrasi dapat tercapai secara optimal.

**Kelima,** Fenomena tersebut tampak jelas dari pemberitaan media lokal yang dirilis oleh Tribunnews Bogor pada April 2025. Dalam laporan tersebut dijelaskan bahwa antrean di Samsat Kabupaten Bogor masih membludak setiap harinya, bahkan mencapai sekitar 7.000 transaksi pembayaran pajak per hari (Muamarrudin Irfani, 2025). Fakta ini memperlihatkan bahwa, meskipun pemerintah telah menghadirkan inovasi berupa aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) untuk memudahkan masyarakat membayar pajak secara daring, namun sebagian besar wajib pajak masih lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat.

Situasi ini menandakan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi layanan publik dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Aplikasi SIGNAL sejatinya dirancang untuk mengurangi antrean, mempercepat proses pembayaran, serta memberikan kenyamanan bagi masyarakat agar tidak perlu lagi menghabiskan waktu berjam-jam di kantor pelayanan. Namun, kenyataan bahwa antrean fisik masih terjadi dalam jumlah besar menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi tersebut belum sepenuhnya optimal.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi urgensi untuk dilakukan guna menganalisis secara mendalam efektivitas penerapan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya di Kabupaten Bogor. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai sejauh mana aplikasi SIGNAL mampu mencapai tujuannya dalam meningkatkan kemudahan, efisiensi, transparansi, serta kepatuhan wajib pajak, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang masih diragukan tingkat efektivitasnya.

Beberapa faktor yang mungkin menjadi penyebabnya antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, rendahnya literasi digital, atau kepercayaan masyarakat terhadap sistem online yang masih terbatas. Dengan demikian, kondisi di atas memperlihatkan pentingnya dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk menilai sejauh mana efektivitas aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua di Samsat Kabupaten Bogor. Selain itu fenomena diatas juga berdampak terhadap pendapatan asli daerah (PAD), karena keterlambatan atau ketidak patuhan pembayaran pajak dapat mempengaruhi pencapaian target penerimaan daerah.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memandang penting untuk menelaah lebih dalam efektivitas penerapan layanan digital dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bogor. Oleh karena itu, peneliti menetapkan judul penelitian **“Efektivitas Aplikasi SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor (Studi: Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua)”**.

Kabupaten Bogor juga dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan jumlah kendaraan roda dua terbanyak di Jawa Barat, sehingga efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL menjadi sangat penting dalam mendukung optimalisasi pendapatan daerah dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana aplikasi SIGNAL benar-benar dalam mempermudah proses pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat agar ke depan layanan digital tersebut dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan sesuai dengan tujuan transformasi pelayanan publik berbasis teknologi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang tersedia mengenai seberapa efektivitas layanan dari aplikasi samsat digital nasional (SIGNAL), permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas Aplikasi SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Roda dua?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian berjudul “Efektivitas Aplikasi SIGNAL di Samsat Kabupaten Bogor (Studi: Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua)” adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam memfasilitasi proses pembayaran pajak tahunan kendaraan roda dua di Kabupaten Bogor. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penggunaan aplikasi SIGNAL, baik dari aspek teknis, sosial, maupun pemahaman pengguna terhadap sistem layanan digital tersebut. Selain itu, penelitian ini berupaya untuk mengevaluasi dampak penerapan aplikasi SIGNAL terhadap peningkatan efisiensi pelayanan publik, khususnya dalam hal kemudahan akses, kecepatan transaksi, transparansi, serta kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi konstruktif bagi instansi terkait, terutama dalam peningkatan kualitas, sosialisasi, dan optimalisasi sistem layanan digital untuk meningkatkan kepatuhan pajak sekaligus mendukung transformasi pelayanan publik berbasis teknologi di Kabupaten Bogor.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi akademik berupa pengayaan pengetahuan mengenai efektivitas penerapan layanan digital pemerintah, khususnya dalam konteks aplikasi SIGNAL pada pembayaran pajak kendaraan bermotor.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa terkait inovasi pelayanan publik, digitalisasi administrasi, maupun efektivitas kebijakan pemerintah dalam sektor perpajakan daerah.

#### b. Manfaat Praktis

1. Menyediakan informasi yang berguna bagi pembuat kebijakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.
2. Meningkatkan kesadaran dan literasi digital masyarakat, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi untuk pembayaran pajak kendaraan secara daring.

3. Menjadi rekomendasi dan saran bagi instansi terkait, seperti Bapenda dan Samsat Kabupaten Bogor, dalam menilai keberhasilan serta kendala yang muncul dalam pelaksanaan layanan pajak berbasis digital.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sebagai bentuk untuk memudahkan penelitian yang ada pada proposal pengajuan skripsi ini secara menyeluruh, maka saya sebagai penulis akan mengemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan proposal pengajuan skripsi. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

#### **- BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta uraian sistematika penulisan.

#### **- BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran dijadikan acuan dalam penulisan penyajian konsep dan teori yang selanjutnya dijadikan dasar pembahasan dalam analisis masalah.

#### **- BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, penetapan informan, teknik pengumpulan data, prosedur pengolahan serta analisis data, juga penjelasan mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

#### **- BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan penelitian, penetapan informan, teknik pengumpulan data, prosedur pengolahan serta analisis data, juga penjelasan mengenai lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian.

#### **- BAB V KESIMPULAN**

Bab ini memuat simpulan yang dihasilkan dari temuan penelitian, kemudian dilengkapi dengan subbab berisi rekomendasi yang ditujukan bagi pelaksanaan penelitian selanjutnya maupun pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan.