

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI BANJARMASIN
(STUDI DI KANTOR SAMSAT BANJARMASIN 2)**



Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

Devi Dewiyana

1910411320037

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI BANJARMASIN
(STUDI DI KANTOR SAMSAT BANJARMASIN 2)

- A. Nama Mahasiswa : **Devi Dewiyana** NIM : 1910411320037
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 23 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Hj. Aulia, S.Sos. M. AP)
NIP.197912262003122001
 - b. Sekretaris
(Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA)
NIP. 197303162005011001
 - c. Anggota
(Enly Hadiyanor, S. IP. M. Si)
NIP. 1975070620050111001

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si
NIP. 1973012219980210001

Banjarmasin, 23 Juni 2023
Koordinat Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S. Sos., M. Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 23 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3618/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Devi Dewiyana
NIM : 1910411320037
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Banjarmasin (Studi Di Kantor Samsat Banjarmasin 2)

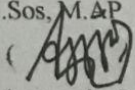
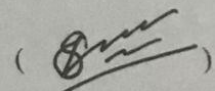
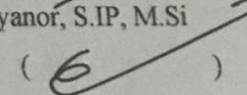
Tempat Ujian : Ruang UPM Lt.3 Gb Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

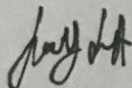
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 23 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.A.P
()
2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sc
MPA
()
3. Anggota : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()



Devi Dewiyana



Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Program Studi Administrasi Publik,

Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Dewiyana
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 08 Februari 2001
NIM : 1910411320037
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sultan Adam Komplek Kelapa Gading Rt. 23 No.
60

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 November 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Devi Dewiyana
1910411320037

ABSTRAK

Devi Dewiyana, 1910411320037, 2023. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Banjarmasin (Studi di Kantor Samsat Banjarmasin 2). Di bawah bimbingan Aulia.

Teknologi di Indonesia yang sangat berkembang sekarang dan sangat bisa dirasakan keuntungannya, membuat masyarakat sekarang lebih banyak melakukan beberapa hal hanya dengan ponsel pintar. Tentunya dengan kondisi masyarakat sekarang, sudah seharusnya pelayan publik bisa menyesuaikan dan selalu melakukan inovasi untuk kemudahan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Salah satunya dengan membuat aplikasi yang bisa dengan mudah di gunakan oleh semua masyarakat Indonesia untuk mendapatkan pelayanan publik. Dalam hal ini, Polri menciptakan aplikasi untuk kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Signal di Banjarmasin (Studi di Kantor Samsat Banjarmasin 2).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dengan teknik analisis data interaktif yang terdiri dari 4 langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran aplikasi Signal ini sudah cukup berhasil, hanya saja dalam proses sosialisasi masih kurang, dan tidak bisanya aplikasi digunakan kepada wajib pajak yang mempunyai STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) bukan atas nama sendiri sehingga masih banyak wajib pajak yang lebih memilih untuk melakukan pembayaran pajak secara manual melalui Samsat Keliling atau datang langsung ke Kantor Samsat terdekat.

Kata Kunci : *Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Signal.*

ABSTRACT

Devi Dewiyana, 1910411320037, 2023. Innovation of Motor Vehicle Tax Payment Services Through the SIGNAL (National Digital Samsat) Application in Banjarmasin (Study at Banjarmasin Samsat Office 2). Under the guidance of Aulia.

Technology in Indonesia is very developed now and the benefits can be felt, making people now do more things only with smart phones. Of course, with the current conditions of society, public servants should be able to adjust and always innovate for the convenience of the community in terms of public services. One of them is by creating an application that can be easily used by all Indonesian people to get public services. In this case, the National Police created an application for convenience in paying motor vehicle taxes, namely the Signal Application (National Digital Samsat).

The purpose of this study was to find out how the innovation of motor vehicle tax payment services through the Signal application in Banjarmasin (Study at Banjarmasin 2 Samsat Office).

The approach used in this study is a qualitative approach. Data collected by observation, interviews, and documentation. Data analysis using interactive data analysis techniques consisting of 4 steps, namely data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the innovation of the Signal application payment service has been quite successful, it's just that the socialization process is still lacking, and the application cannot be used for taxpayers who have STNK (Vehicle Number Registration Certificate) not in their own name so that there are still many taxpayers who prefer to make manual tax payments through Samsat around or come directly to the nearest Samsat Office.

Keywords: *Innovation, Public Service, Signal Application.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan proposal skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL di Banjarmasin (Studi Samsat Banjarmasin 2)”.

Penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmin. Penulisan proposal skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan atau dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan secara fisik dan rohani sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan arahan dan bimbingan di setiap semester perkuliahan.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah berperan banyak dalam memberikan bimbingan, arahan, dan tak segan meluangkan banyak waktunya untuk membimbing penulis selama fase penyusunan.
7. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA selaku Dosen Penguji 1 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Enly, S.IP, M.Si, selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan segenap Tenaga Kependidikan Prodi Administrasi Publik atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
10. Orang tua, Kakak dan Adikku, Muhammad Ridha Nifizi dan Rifky Nugraha,

terutama Mama yang selalu mendoakan, mendukung dan percaya dengan apapun yang selama ini penulis kerjakan.

11. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan mendoakan penulis, Mery, Amel, Sayyid, dan Dimas.
12. Teman-teman seperjuangan, Feny, Farah, Venti serta teman-teman Prodi Administrasi Publik Tahun 2019.
13. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Khususnya rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari segala pihak. Penulis berharap, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Juni 2023

Devi Dewiyana

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11. xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Teori Inovasi	14
2.2.1 Pengertian Inovasi	14
2.2.2 Konsep Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik	18
2.2.3 Tujuan Inovasi	19
2.2.4 Tipe-Tipe Inovasi.....	21

2.2.5 Prinsip Inovasi.....	21
2.2.6 Faktor- Faktor Penghambat Inovasi	22
2.3 Konsep Pelayanan Publik	24
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	25
2.3.2 Pengertian Publik	26
2.3.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	28
2.3.4 Kriteria Pelayanan Publik	30
2.3.5 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	34
2.4 Inovasi dalam Pelayanan Publik	35
2.5 Kerangka Berpikir.....	36
2.6 Deskripsi Fokus Penelitian	37
BAB III	41
METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3 Sumber Data	43
3.5 Subjek Penelitian.....	45
3.6 Teknik Analisis Data	47
BAB IV	49
GAMBARAN UMUM	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.1.1 Asal Mula dan Sejarah Kota Banjarmasin	49
4.1.2 Visi dan Misi Organisasi.....	62
4.1.3 Struktur organisasi.....	63
BAB V.....	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
5.1 Uraian Hasil Penelitian.....	71

2. Kesesuaian	78
3. Kerumitan	80
4. Kemungkinan dicoba.....	81
5. Kemudahan Diamati.....	83
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	89
5.2.1 Indikator-Indikator Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Signal	89
1. Keuntungan Relatif	90
2. Kesesuaian	91
3. Kerumitan	93
4. Kemungkinan Dicoba.....	94
5. Kemudahan Diamati.....	95
5.2.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Inovasi	97
BAB VI	101
PENUTUP	101
6.1 Kesimpulan	101
6.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pengguna Aplikasi SIGNAL di Banjarmasin.....	7
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Table 3.1 Informan.....	46
Table 5.1 Matriks Pembahasan Hasil Penelitian.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1.1 Tampak Depan Kantor Samsat II Banjarmasin.....	59
Gambar 4.1.2 Gedung Kantor Samsat II Banjarmasin.....	60
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Pendapatan Daerah (UPPD) Kantor Samsat Banjarmasin II.....	65