

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
TAHUNAN MELALUI APLIKASI SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL) PADA SAMSAT BANJARBARU**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh:

Naurah Khansa Salsabila

NIM. 2110411220046

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) PADA SAMSAT BANJARBARU

- A. Nama Mahasiswa : Naurah Khansa Salsabila NIM : 2110411220046
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 2 Januari 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Hj. Aulia, S.Sos., M.AP
NIP. 197912262003122001

()

b. Sekretaris

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP
NIP. 198708222020122010

()

c. Anggota

Anjani, S.AP., M.AP
NIP. 199506102022032018

()

Banjarmasin, 2 Januari 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Dekan Fisip ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Kamis tanggal Dua bulan Januari tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6598 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 27 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Naurah Khansa Salsabila
NIM : 2110411220046
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru

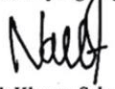
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 82 / A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




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 : 2 Januari 2025


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Naurah Khansa Salsabila

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naurah Khansa Salsabila
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarbaru, 05 Agustus 2003
NIM : 2110411220046
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Pandu Komp. Buana Permai RT. 007 RW. 005
Kelurahan Guntung Paikat, Kecamatan Banjarbaru
Selatan, Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan

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, 2 Januari 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Naurah Khansa Salsabila
NIM. 2110411220046

ABSTRAK

Naurah Khansa Salsabila. 2110411220046, 2025. Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru. Dibawah bimbingan Aulia.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan serta menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat. UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah) SAMSAT Banjarbaru mengembangkan Aplikasi SIGNAL sebagai solusi bagi masyarakat yang sulit membayar pajak kendaraan bermotor di luar jam kerja. Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mengetahui inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan melalui Aplikasi SIGNAL pada SAMSAT Banjarbaru; 2) Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Aplikasi SIGNAL tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi SIGNAL dapat dikatakan baik dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan teori inovasi publik dari Rogers, indikator yang ditemukan antara lain: *relative advantage* terlihat dari kemampuan melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja. *Compatibility* menunjukkan adanya ketidaksesuaian karena pengiriman pajak melalui kantor pos sering dinonaktifkan, sehingga masyarakat harus mengambil dokumen di SAMSAT. *Complexity* terlihat dari keluhan masyarakat yang tidak bisa membayar pajak atas nama orang lain selain yang terdaftar di aplikasi. Meski demikian, *trialability* terlihat dari respon positif masyarakat terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. *Observability* terlihat dari prosedur layanan yang sederhana dan mudah dipahami, serta persyaratan yang mudah dipenuhi. Faktor penghambat penggunaan Aplikasi SIGNAL adalah: 1) Pembayaran berhasil, namun statusnya masih *pending* atau belum diterima; 2) Ketidaksesuaian nama pada akun aplikasi dengan nama pemilik kendaraan; 3) Layanan pengiriman menggunakan PT.POS terkadang dinonaktifkan. Sedangkan faktor pendukungnya adalah: 1) Kemampuan melakukan pembayaran di mana saja dan kapan saja; 2) Penyebaran informasi yang luas kepada masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Aplikasi SIGNAL, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Naurah Khansa Salsabila. 2110411220046, 2025. Innovation in Motor Vehicle Tax Services Through the SIGNAL Application (National Digital Samsat) at SAMSAT Banjarbaru. Supervised by Aulia.

Innovation in public services plays a crucial role in improving service quality and addressing the issues faced by the community. The UPPD (Regional Revenue Service Unit) SAMSAT Banjarbaru developed the Signal Application as a solution for the public who find it difficult to pay vehicle taxes outside of working hours. The objectives of this study are: 1) To assess the innovation in annual vehicle tax services through the Signal Application at SAMSAT Banjarbaru; 2) To identify the supporting and inhibiting factors in the implementation of the Signal application service innovation.

This study uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observation, and documentation. The collected data were then analyzed through data reduction, presentation, and conclusion drawing.

The results show that the Signal application can be said to be good in facilitating vehicle tax payments. Based on Rogers' public innovation theory, the indicators found include: relative advantage, is seen in the ability to make payments anytime and anywhere. Compatibility indicates a mismatch because postal tax delivery is often disabled, requiring the public to pick up documents at SAMSAT. Complexity is evident from complaints that users cannot pay taxes on behalf of others, other than those registered in the application. However, trialability is demonstrated by positive feedback from the public on the application's ease of use. Observability is shown through the simple, easily understood service procedures, and requirements that are easy to fulfill. The inhibiting factors in the use of the Signal application are: 1) The payment was successful, but the status is still pending or hasn't been received.; 2) Discrepancies between the account name in the application and the vehicle owner's name; 3) The shipping service using PT. POS is sometimes disabled. The supporting factors are: 1) The ability to make payments anywhere, anytime; 2) The wide dissemination of information to the public.

Keywords: *Service Innovation, SIGNAL Application, Vehicle Tax.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri,, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Syakrani, MS selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan terus memberi dukungan kepada penulis.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan masukan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji 1 penulis yang banyak memberi masukan dan saran.
8. Ibu Anjani, S.AP., M.AP. selaku Dosen Penguji 2 penulis yang banyak memberikan masukan dan saran.
9. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Terima kasih banyak kepada pihak UPPD SAMSAT Banjarbaru yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian, serta seluruh informan yang telah membantu penulis memperoleh data.

11. Bapak (Susanto), Mama (Kasmawati) dan Adik (Rana) yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat kepada penulis untuk terus maju dan berproses.
12. Aulya, Dina, Jinoli, Meina, dan Tiara selaku sahabat dan teman terkasih penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
13. Seseorang bernama Basuki Juliadi Rahmad yang senantiasa mendukung, mendoakan, dan memberi semangat kepada penulis, terutama saat-saat sulit.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2021.

Penulis sangat menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 27 Desember 2024

Naurah Khansa Salsabila
2110411220046

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	19
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	20
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	22
2.3.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	22
2.3.2 Jenis Inovasi Pelayanan Publik	24
2.3.3 Proses Inovasi Pelayanan Publik.....	25
2.3.4 Indikator Inovasi Pelayanan Publik	27
a. Indikator Inovasi Pelayanan Publik.....	27
2.3.5 Kategori Inovasi Pelayanan Publik	29
2.3.6 Faktor Penghambat Inovasi.....	30
2.4 Konsep Pajak.....	31
2.4.1 Pengertian Pajak.....	31

2.4.2 Jenis-Jenis Pajak	31
2.4.3 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	32
2.5 Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)	33
2.6 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	34
2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Tipe Penelitian	36
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Sumber Data dan Instrumen.....	37
3.4.1 Sumber Data.....	38
3.4.2 Instrument	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Pengolahan Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Penelitian	44
4.1.1 Profil UPPD SAMSAT Banjarbaru	44
4.1.2 Profil Layanan Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)	54
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	57
4.2.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru	57
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru	73
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	80
5.1 Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru.....	80
5.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Pada SAMSAT Banjarbaru	86
5.2.1 Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional).....	86
5.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional).....	87

BAB VI PENUTUP	92
6.1 Kesimpulan	92
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Melalui Aplikasi SIGNAL pada SAMSAT Banjarbaru Tahun 2022-2023.....	7
Tabel 1.2 Perubahan Dalam Pelayanan Pajak Tahunan Dilihat Dengan Membandingkan Inovasi SALMONAS dan SIGNAL	9
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Matriks Analisis Hasil Penelitian	77
Tabel 5.1 Matriks Hasil Pembahasan Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komentar Wajib Pajak pada Laman Instagram SAMSAT	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 Komponen Pengolahan Data: Model Interaktif	40
Gambar 4.1 Kantor Kantor UPPD SAMSAT Banjarbaru	45
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPPD SAMSAT Banjarbaru	47
Gambar 4.3 SIPKB SIGNAL Polri	55
Gambar 4.4 Tampilan Beranda Aplikasi SIGNAL Polri	61
Gambar 4.5 Beranda dalam SIPKB SIGNAL Polri	62
Gambar 4.6 Beranda Tahap 2 Penginputan Nomor Polisi Kendaraan	64
Gambar 4.7 Proses Pembayaran	65
Gambar 4.8 Pengiriman Melalui PT. POS	67
Gambar 4.9 Spanduk Sosialisasi Aplikasi SIGNAL	70
Gambar 4.10 X-banner cara penggunaan Aplikasi SIGNAL	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian	98
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian dari Instansi	101