

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**  
**Ayu Wulandari**  
**201010018**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2025**

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM.**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Ayu Wulandari  
201010018**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2025**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ayu Wulandari  
NPM : 201010018  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 25 Januari 2025



Ayu Wulandari

201010018

**EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI KOTA BATAM.**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Ayu Wulandari  
201010018**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 25 Januari 2025**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.**  
**Pembimbing**



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. fokus penelitian meliputi kemudahan penggunaan, efisiensi waktu dan biaya, tingkat penggunaan masyarakat, serta hambatan teknis dan non-teknis dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei terhadap pengguna aplikasi, wawancara dengan pihak terkait, serta analisis data sekunder dari laporan penerimaan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Signal berhasil meningkatkan efisiensi proses pembayaran pajak, namun tingkat pemanfaatannya masih rendah akibat kurangnya sosialisasi dan literasi digital masyarakat. Hambatan teknis seperti gangguan jaringan dan bug aplikasi juga menjadi tantangan yang mengurangi kepercayaan pengguna. Disisi lain, faktor non-teknis seperti preferensi masyarakat terhadap metode pembayaran manual, turut memengaruhi tingkat penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Signal memiliki potensi untuk meningkatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam jika dilakukan perbaikan, seperti peningkatan edukasi digital, optimalisasi fitur aplikasi, dan penguatan infrastruktur teknologi. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengembangan aplikasi di masa depan dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital. Dengan adanya upaya perbaikan ini, penerapan aplikasi Signal dapat lebih optimal dan memberikan kontribusi positif bagi peningkatan pelayanan publik serta kepatuhan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

Kata Kunci: Evaluasi, Penerapan, Aplikasi Signal, Pembayaran Pajak.

## **ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the application of the Signal application (Samsat Digital Nasional) as a means of paying motor vehicle taxes in Batam City. The focus of the research includes ease of use, time and cost efficiency, level of community use, as well as technical and non-technical obstacles in its implementation. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection techniques through surveys of application users, interviews with related parties, and secondary data analysis from tax revenue reports. The results of the study show that the Signal application has succeeded in improving the efficiency of the tax payment process, but the utilization rate is still low due to the lack of socialization and digital literacy of the community. Technical bottlenecks such as network glitches and application bugs are also challenges that reduce user trust. On the other hand, non-technical factors such as people's preference for manual payment methods, also affect the level of use of this application. This study concludes that the Signal application has the potential to improve motor vehicle tax payment services in Batam City if improvements are made, such as increasing digital education, optimizing application features, and strengthening technological infrastructure. This recommendation is expected to be a reference for future application development and increasing public satisfaction with digital services. With this improvement effort, the implementation of the Signal application can be more optimal and make a positive contribution to improving public services and community compliance in paying motor vehicle taxes in Batam City .*

*Keywords: Evaluation, Application, Signal Applications, Tax Payments.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran terhadap Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat hidayah dan karunia-Nya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Judul yang penulis pilih dalam penulisan skripsi ini adalah **“Evaluasi Penerapan Aplikasi Signal Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Batam”**.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Dosen Pembimbing Akademik Prodi Administrasi Negara Kampus Universitas Putera Batam;
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Bapak Muhammad Imam Akbar Hairi, S.I.P., M.I.P., Ph.D. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P., MPA dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. yang telah memberikan ilmunya dan pengalaman baru bagi penulis.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
7. Seluruh Anggota dan Staf Kantor Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Batam, yang sudah mengizinkan dan bersedia membantu penulis menyelesaikan penelitian;
8. Kepada Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Praseno dan Ibu Mizawati beserta Abang Miftaqul Huda, Nenek dan Kakek dan Saudara Dikampung yang sudah memberi semangat dan juga tidak lupa kepada seseorang yang



selalu berada disampingku yang sudah memberikan do'a kepada penulis;

9. Dan juga kepada teman-teman seperjuangan program studi Administrasi Negara Angkatan 2020;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak demi perkembangan dan kemajuan akademik.

Batam, 25 Januari 2025

Ayu wulandari

201010018



## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL.....</b>               | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>           | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                     | <b>v</b>    |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</b>             | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang.....               | 1           |
| 1.2    Identifikasi Masalah.....         | 16          |
| 1.3    Batasan Masalah .....             | 17          |
| 1.4    Rumusan Masalah.....              | 18          |
| 1.5    Tujuan Penelitian .....           | 18          |
| 1.6    Manfaat Penelitian .....          | 18          |
| 1.6.1    Manfaat Teoritis .....          | 18          |
| 1.6.2    Manfaat Praktis .....           | 19          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>      | <b>20</b>   |
| 2.1    Kajian Teori .....                | 20          |
| 2.1.1    Kebijakan Publik.....           | 20          |
| 2.1.2    Implementasi Kebijakan.....     | 22          |
| 2.1.3    Evaluasi kebijakan .....        | 26          |

|                                        |                                                                                        |           |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4                                  | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terjadinya Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik..... | 31        |
| 2.1.5                                  | Pelayanan Publik.....                                                                  | 33        |
| 2.1.6                                  | E-Government .....                                                                     | 33        |
| 2.1.7                                  | Pajak Kendaraan Bermotor .....                                                         | 40        |
| 2.2                                    | Penelitian Terdahulu .....                                                             | 41        |
| 2.3                                    | Kerangka Pemikiran .....                                                               | 50        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                                                        | <b>51</b> |
| 3.1                                    | Jenis Penelitian .....                                                                 | 51        |
| 3.2                                    | Sifat Penelitian.....                                                                  | 52        |
| 3.3                                    | Sumber Data .....                                                                      | 53        |
| 3.3.1                                  | Sumber Data Primer.....                                                                | 53        |
| 3.3.2                                  | Sumber Data Skunder .....                                                              | 55        |
| 3.4                                    | Teknik Pengumpulan Data.....                                                           | 56        |
| 3.4.1                                  | Observasi.....                                                                         | 56        |
| 3.4.2                                  | Wawancara.....                                                                         | 57        |
| 3.4.3                                  | Dokumentasi .....                                                                      | 57        |
| 3.5                                    | Metode Analisis Data.....                                                              | 58        |
| 3.5.1                                  | Pengumpulan Data .....                                                                 | 58        |
| 3.5.2                                  | Reduksi Data .....                                                                     | 59        |
| 3.5.3                                  | Penyajian Data .....                                                                   | 59        |
| 3.6.4                                  | Verifikasi/Penarikan Kesimpulan .....                                                  | 60        |
| 3.6                                    | Keabsahan Data .....                                                                   | 60        |
| 3.6.1                                  | Uji Kredibilitas (Validityas Interbal) .....                                           | 61        |
| 3.6.2                                  | Uji Transferability.....                                                               | 61        |
| 3.6.3                                  | Uji depenability (Reliabilitas) .....                                                  | 62        |
| 3.7                                    | Lokasi dan Periode Penelitian.....                                                     | 62        |
| 3.7.1                                  | Lokasi Penelitian.....                                                                 | 62        |
| 3.7.2                                  | Periode Penelitian.....                                                                | 63        |

|                                                                                                                     |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                            | <b>64</b>  |
| 4.1      Gambaran Umum Korlantas Polri .....                                                                        | 64         |
| 4.2      Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional).....                                                             | 67         |
| 4.3      Penerapan Aplikasi Signal Di Kota Batam.....                                                               | 70         |
| 4.4      Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Aplikasi Signal Dalam<br>Pembayaran Pajak Kendaraan Di Kota Batam. .... | 93         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                                                | <b>112</b> |
| 5.1      Simpulan .....                                                                                             | 112        |
| 5.2      Saran .....                                                                                                | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                         | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                                | <b>119</b> |
| <b>LAMPIRAN 1.....</b>                                                                                              | <b>119</b> |
| <b>PENDUKUNG PENELITIAN.....</b>                                                                                    | <b>119</b> |
| <b>LAMPIRAN 2.....</b>                                                                                              | <b>129</b> |
| <b>DOKUMENTASI WAWANCARA.....</b>                                                                                   | <b>129</b> |
| <b>LAMPIRAN 3.....</b>                                                                                              | <b>132</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                                   | <b>132</b> |
| <b>LAMPIRAN 4.....</b>                                                                                              | <b>133</b> |
| <b>SURAT IZIN PENELITIAN.....</b>                                                                                   | <b>133</b> |
| <b>LAMPIRAN 5.....</b>                                                                                              | <b>135</b> |
| <b>KETERANGAN PENELITIAN .....</b>                                                                                  | <b>135</b> |
| <b>LAMPIRAN 6.....</b>                                                                                              | <b>136</b> |
| <b>LoA .....</b>                                                                                                    | <b>136</b> |
| <b>BERITA ACARA PUBLIKASI ARTIKEL .....</b>                                                                         | <b>138</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Gambar 1. 1</b> Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan Di Kota Batam Tahun 2021-2024 .....                        | 6   |
| <b>Gambar 1. 2</b> Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan di Kota Batam Tahun 2023-2024 Unit .....                   | 7   |
| <b>Gambar 1. 3</b> Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan di Kota Batam Tahun 2021-2023 Unit .....                   | 8   |
| <b>Gambar 1. 4</b> Jenis Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Batam Tahun 2021-2023 .....                               | 11  |
| <b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....                                                                           | 50  |
| <b>Gambar 4. 1</b> Struktur Organisasi Kedudukan Korlantas Polri .....                                                | 67  |
| <b>Gambar 4. 2</b> Pendaftaran STNK dan Pembayaran dan Pengesahan STNK .....                                          | 75  |
| <b>Gambar 4. 3</b> Customer Servis (F.A.Q) Aplikasi Signal .....                                                      | 80  |
| <b>Gambar 4. 4</b> Sosialisasi Pada Aplikasi Signal .....                                                             | 83  |
| <b>Gambar 4. 5</b> Sosialisasi Dengan Billbord/Baliho Aplikasi Signal. ....                                           | 87  |
| <b>Gambar 4. 6</b> Respon Terhadap Masyarakat Pada Aplikasi Signal dan Tanggapan Masyarakat Pada Aplikasi Signal..... | 90  |
| <b>Gambar 4. 7</b> Jumlah Rincian dan Total Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....                                 | 93  |
| <b>Gambar 4. 8</b> Aplikasi Digital Korlantas Yang Menyatu Dengan Aplikasi Signal Samsat. ....                        | 96  |
| <b>Gambar 4. 9</b> Aplikasi Signal Samsat. ....                                                                       | 99  |
| <b>Gambar 4. 10</b> Ranting Penggunaan Aplikasi Signal .....                                                          | 102 |
| <b>Gambar 4. 11</b> Transsaksi Detail Dalam Penggunaan Aplikasi.....                                                  | 104 |
| <b>Gambar 4. 12</b> Informasi Pemberitahuan Aplikasi Signal .....                                                     | 105 |
| <b>Gambar 4. 13</b> Pengesahan STNK dan Bentuk Pembayaran Dengan Menggunakan Aplikasi Signal Samsat .....             | 108 |
| <b>Gambar 4. 14</b> Masyarakat yang Menggunakan dan Respon Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Signal Samsat .....  | 111 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 1. 1</b> Jumlah Kendaraan dan Penerimaan Pajak di Kota Batam Tahun 2021-2023 ..... | 9  |
| <b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....                                                 | 41 |
| <b>Tabel 3. 1</b> Data Primer Informan.....                                                 | 55 |
| <b>Tabel 3. 2</b> Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....                                       | 63 |
| <b>Tabel 4. 1</b> Bentuk Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Batam Tahun 2021-2023 .....     | 86 |