

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintah yang efektif, transparan, dan akuntabel. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan pelayanan yang adil, berkualitas, dan mudah diakses. Pelayanan publik yang baik bukan hanya mencerminkan kinerja pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara luas, baik dalam bentuk barang, jasa, administrasi, maupun layanan berbasis elektronik. Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan memberikan manfaat dan saling mendukung antara pihak penyedia dan penerima layanan (Muhammad Fitri rahmadana, 2020).

Dalam konteks ini, efektivitas pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pendidikan, kesehatan, transportasi, serta administrasi publik seperti pengurusan dokumen resmi dan pembayaran pajak. Tidak hanya itu, pelayanan publik juga mempunyai tanggung jawab lain yang paling menonjol adalah terus melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Artinya, hal ini biasanya terjadi selama beberapa jenis penerapannya. Seperti pada Transparansi dalam pelayanan publik yang memungkinkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana kebijakan dibuat dan bagaimana sumber daya publik dikelola. Transparansi adalah prinsip keterbukaan dalam menyampaikan informasi yang akurat, jujur, dan mudah diakses kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Transparansi menekankan pentingnya akses publik terhadap informasi yang relevan agar tercipta kepercayaan, akuntabilitas,

dan pengambilan keputusan yang adil. Transparansi ini juga berfungsi sebagai mekanisme pengawasan yang mencegah praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam birokrasi. Oleh karena itu, pelayanan publik yang efektif dan transparan bukan hanya tentang penyediaan layanan, tetapi juga tentang bagaimana layanan tersebut dijalankan dengan prinsip keadilan, efisiensi, dan akuntabilitas (Rusmiati, 2014).

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah menjadi peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transformasi digital adalah proses integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek operasional, budaya, dan strategi organisasi, perusahaan, atau institusi untuk meningkatkan efisiensi, nilai tambah, dan pengalaman pengguna. Proses ini tidak hanya melibatkan penggunaan teknologi canggih tetapi juga perubahan pola pikir, budaya kerja, dan cara organisasi beroperasi dalam menghadapi tantangan era digital. Transformasi digital bukan sekadar mengadopsi teknologi, tetapi juga tentang Penerapan teknologi informasi yang memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan transparan. Disini, Digitalisasi pelayanan publik atau juga disebut dengan e-Government merupakan bagian dari transformasi digital, khususnya dalam konteks pemerintah dan layanan publik yang mencakup berbagai aspek, seperti pendaftaran online, sistem pembayaran elektronik, integrasi data lintas instansi, dan penggunaan aplikasi berbasis teknologi untuk mempermudah akses publik terhadap layanan pemerintah (Wulandari, 2024).

Salah satu penerapan teknologi informasi dalam pemerintahan adalah e-Government. Menurut Bank Dunia, e-Government merujuk pada pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintah untuk membangun hubungan dengan masyarakat, pelaku usaha, dan lembaga pemerintah lainnya (Purwanti, 2023). Sementara itu, Zweers dan Planque mendefinisikan e-Government sebagai penyedia informasi, layanan, atau produk oleh pemerintah melalui media elektronik, tanpa terbatas oleh waktu dan tempat, sehingga memungkinkan partisipasi seluruh anggota masyarakat. Dengan demikian, e-Government dapat diartikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan

pemerintah yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan publik, sekaligus mempermudah akses masyarakat terhadap informasi (Epriadi, 2019). Dengan melalui platform daring dan aplikasi pemerintah yaitu e-Government, masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dimana saja. Misalnya, dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, masyarakat kini dapat memanfaatkan sistem e-samsat atau layanan pembayaran digital untuk menghindari antrean panjang dan birokrasi yang rumit. Selain itu, digitalisasi membantu meningkatkan transparansi dengan menyediakan mekanisme pelacakan status layanan secara real-time dan memberikan akses yang lebih terbuka terhadap informasi publik (Epriadi, 2019).

Di Indonesia, perkembangan e-Government menunjukkan peningkatan yang signifikan, terbukti dari naiknya peringkat posisi 88 pada tahun 2020 menjadi 77 pada tahun 2022. Hal ini mencerminkan keberhasilan penerapan dan pemeliharaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang dinilai memuaskan di berbagai tingkat, baik di departemen, organisasi, maupun wilayah (Kominfo.go.id). melalui kemudahan akses yang ditawarkan oleh e-Government, masyarakat kini dapat memanfaatkan teknologi informasi dan alat komunikasi untuk mendukung kelancaran aktivitas sehari-hari. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap informasi dalam jangka panjang, penting bagi semua individu untuk memiliki akses ke berbagai jenis media guna memenuhi kebutuhan tersebut (Jesica Destalies Primasari Pamadi, 2022).

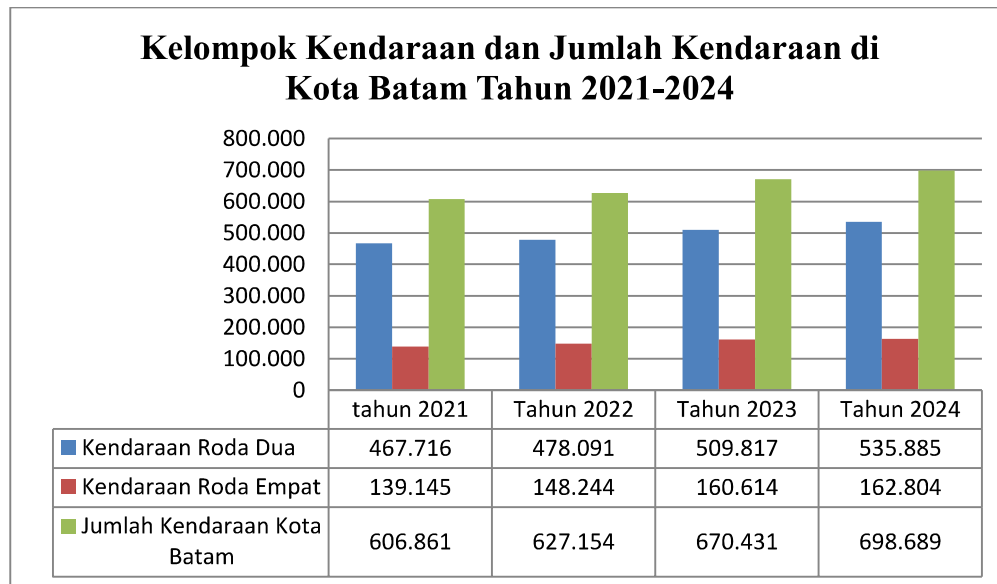
Salah satu media yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah pengembangan aplikasi yang mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor samsat. Hal ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Nomor PER10/PJ/2020 tentang Penyediaan Jasa Aplikasi Perpajakan yang telah mengalami perubahan. Pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu layanan publik yang berkontribusi besar terhadap peningkatan pendapatan daerah. Pajak ini berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan utama bagi pemerintah daerah yang

digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan, seperti perbaikan infrastruktur jalan, peningkatan transportasi publik, pendidikan, serta layanan kesehatan. Melalui sistem pelayanan yang efektif, masyarakat diharapkan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Sistem pembayaran pajak yang transparan dan mudah diakses melalui platform digital mendorong partisipasi aktif masyarakat, mengurangi potensi praktik pungli, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan pendapatan daerah. Selain itu, kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga menunjukkan partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan daerah yang berkelanjutan. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa dana yang diperoleh dari pajak digunakan dengan sebaik-baiknya demi kesejahteraan masyarakat (Lauwrenza & Agustiningsih, 2023).

Aplikasi yang disarankan untuk membantu masyarakat dalam membayar pajak yaitu aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) yang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital. Signal hadir sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mengatasi berbagai tantangan dalam pelayanan konvensional samsat, seperti antrean panjang, birokrasi yang rumit, dan keterbatasan akses layanan di daerah tertentu. aplikasi ini dikelola oleh Korlantas Polri yang bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri (KEMENDAGRI) melalui Ditjen Bina Keuangan Daerah dan PT. Jasa Raharja. Melalui Signal, masyarakat dapat membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor tahunan (PKB) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara daring, tanpa perlu datang langsung ke kantor samsat. samsat tidak hanya dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada wajib pajak, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem pelayanan publik yang transparan, efisien, dan akuntabel. Dengan aplikasi ini, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih praktis, mengurangi interaksi langsung yang berpotensi menimbulkan praktik pungutan liar, serta meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak. Dengan menerapkan aplikasi Signal merupakan salah satu bentuk konkret dari konsep e-

Government, dimana Teknologi Informasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Thauhid & Mayarni, 2023).

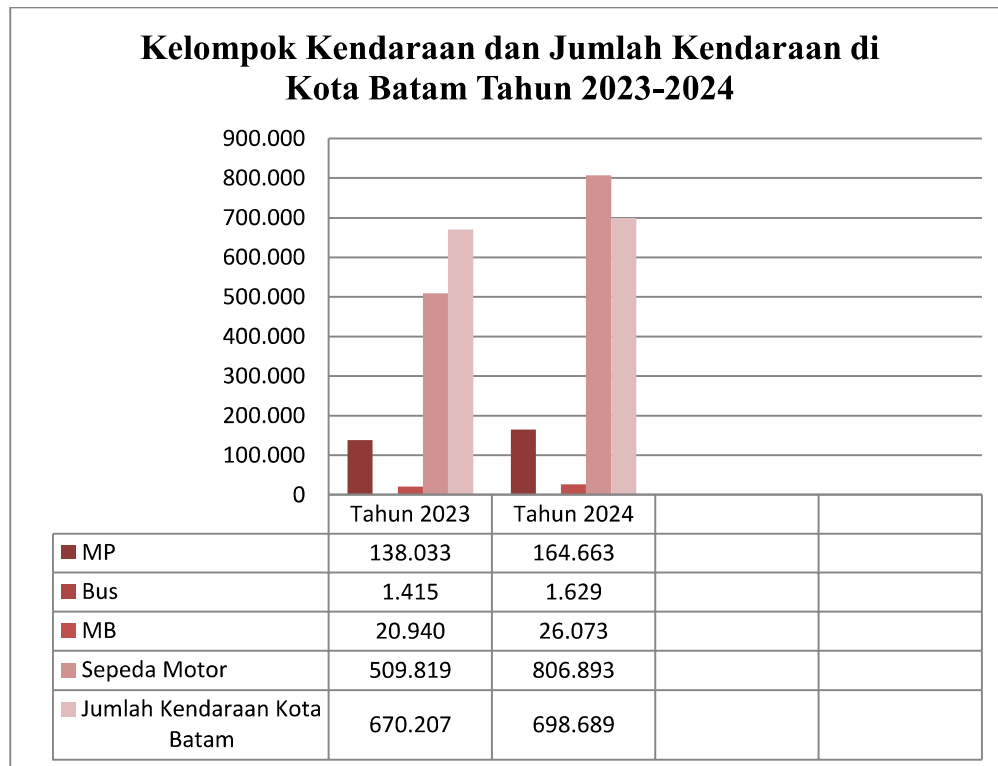
Seperti yang terjadi di Indonesia, tepatnya pada Kota Batam yang terletak di Provinsi Kepulauan Riau, merupakan salah satu kota strategis di Indonesia dengan peran penting sebagai pusat perdagangan, industri, dan pariwisata. Serta berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia, Kota Batam memiliki aktivitas ekonomi yang sangat dinamis dan mobilitas penduduk yang tinggi. banyak pekerja, wisatawan, dan pelaku bisnis yang berlalu lalang setiap harinya, baik itu dari dalam negeri maupun luar negeri. Seiring dengan pesatnya perkembangan ekonomi dan meningkatnya jumlah penduduk, pada jumlah kendaraan di Kota Batam juga meningkat dengan signifikan. Yaitu dengan kendaraan baik roda dua maupun roda empat, yang menjadi sarana transportasi utama di Kota Batam ini. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan kebutuhan layanan administrasi pada kendaraan, termasuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Tidak hanya itu saja, ada hal lain juga yang mengakibatkan peningkatan jumlah kendaraan bermotor di jalanan yang pada akhirnya dapat menyebabkan kemacetan dan permasalahan lingkungan seperti udara polusi. Namun, meningkatnya jumlah kendaraan di Batam juga akan berdampak negatif terhadap kebutuhan penduduk setempat.



**Gambar 1. 1** Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan Di Kota Batam Tahun 2021-2024

**Sumber:** (Badan Pendapatan Daerah 2021-2024)

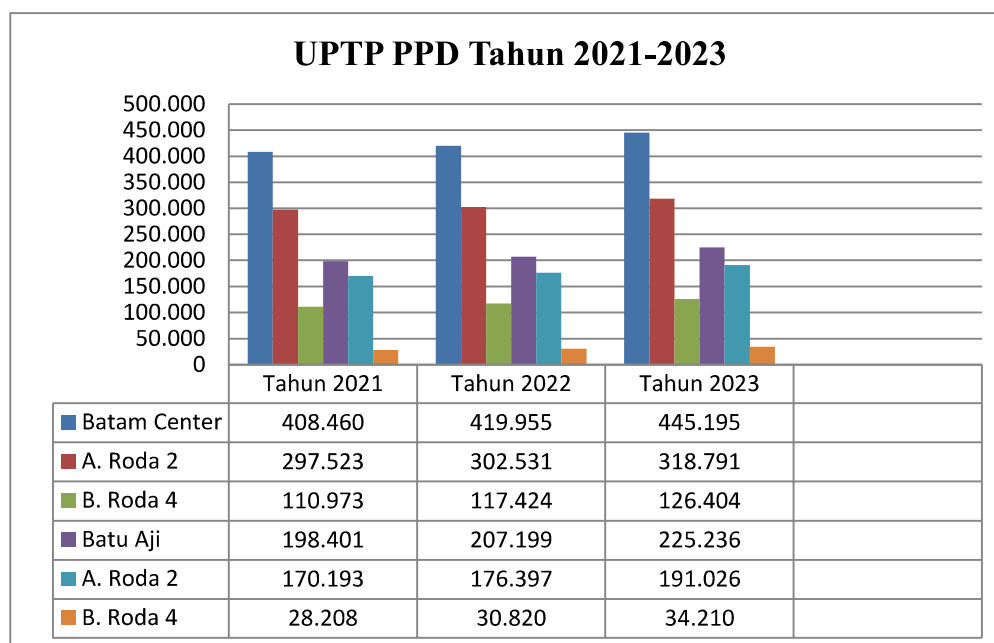
Berdasarkan data Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui Surat Nomor B/070/154/BAPENDA/2024, jumlah kendaraan di Kota Batam pada periode 2021 hingga 2023 tercatat mencapai 1.904.446 unit. dari jumlah tersebut, kendaraan roda dua mendominasi dengan total 1.456.443 unit, sementara kendaraan roda empat mencapai 448.003 unit. dengan jumlah kendaraan yang tinggi, Kota Batam tercatat sebagai wilayah dengan kendaraan terbanyak di bandingkan dengan kabupaten lain (BAPENDA, 2024). Selain itu, menurut Kepala BAPENDA, jumlah kendaraan di Kota Batam pada tahun 2024 telah mencapai 698.689 unit, yang terdiri atas 535.885 unit kendaraan roda dua dan 162.804 unit kendaraan roda empat (Batampos 2024).



**Gambar 1. 2** Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan di Kota Batam Tahun 2023-2024 Unit

**Sumber:** (Electronic Registration Identification (ERI) dan Bapenda)

Berdasarkan data dari Electronic Registration Identification (ERI), jumlah kendaraan di Kota Batam pada periode 2023-2024 tercatat sebanyak 1.368.896 unit. jumlah ini terbagi ke dalam beberapa kategori kendaraan. Pada tahun 2023, kendaraan jenis mobil penumpang (MP) tercatat sebanyak 138.033 unit, bus sebanyak 1.415 unit, mobil barang (MB) sebanyak 20.940 unit, dan sepeda motor sebanyak 509.819 unit. sementara itu, pada tahun 2024, jumlah mobil penumpang (MP) meningkat menjadi 164.663 unit, bus menjadi 1.629 unit, mobil barang (MB) menjadi 26.073 unit, dan sepeda motor mencapai 806.893 unit.



**Gambar 1. 3** Kelompok Kendaraan dan Jumlah Kendaraan di Kota Batam Tahun 2021-2023 Unit

**Sumber:** Badan Pendapatan Daerah (2021-2023)

Menurut data Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Kepulauan Riau (KEPRI), jumlah kendaraan roda dua dan roda empat di wilayah tersebut mencapai 3.808.946 unit dalam periode 2021-2023. Dari jumlah tersebut, di Kota Batam khususnya di wilayah Batam Center tercatat 918.845 unit kendaraan roda dua dan 354.801 unit kendaraan roda empat, dengan total keseluruhan 1.273.610 unit. sementara itu, di wilayah Batu Aji, terdapat 573.616 unit kendaraan roda dua dan 93.238 unit kendaraan roda empat, dengan total keseluruhan 630.836 unit. Kepala BAPENDA KEPRI menyatakan bahwa kendaraan-kendaraan tersebut termasuk kedalam kategori wajib pajak yang memiliki potensi besar untuk meningkatkan pendapatan asli daerah.



| No. | Tahun | Jumlah Kendaraan | Penerimaan Pajak   | Denda             |
|-----|-------|------------------|--------------------|-------------------|
| 1.  | 2021  | 606.861 unit     | Rp 349.315.800.920 | Rp 7.529.402.700  |
| 2.  | 2022  | 627.154 unit     | Rp 383.400.360.249 | Rp 8.651.740.300  |
| 3.  | 2023  | 670.433 unit     | Rp 417.865.888.864 | Rp 14.169.714.580 |

**Tabel 1. 1** Jumlah Kendaraan dan Penerimaan Pajak di Kota Batam Tahun 2021-2023

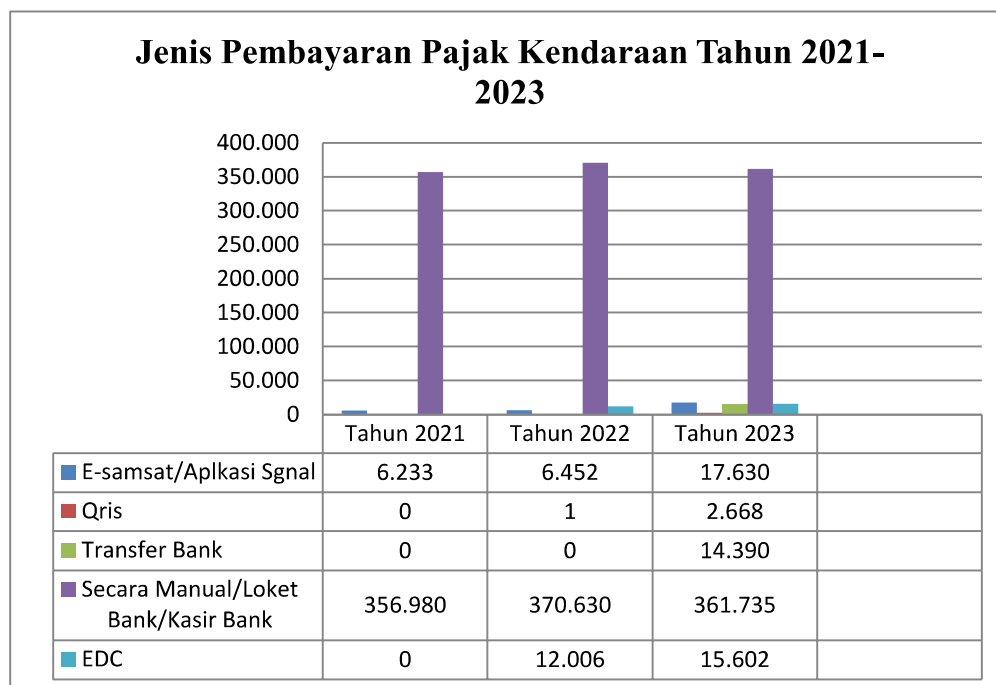
**Sumber:** (BAPENDA Provinsi Kepri Kota Batam)

Berdasarkan data yang diperoleh dari BAPENDA Provinsi Kepulauan Riau (Kota Batam), jumlah kendaraan, penerimaan pajak, dan denda mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2021 hingga 2023. Seperti pada jumlah kendaraan, terjadi peningkatan sebesar 3,34% dari tahun 2021 ke 2022, yaitu dari 606.861 unit menjadi 627.154 unit. tren ini berlanjut pada tahun 2023 dengan peningkatan lebih besar, yaitu 6,91%, sehingga jumlah kendaraan mencapai 670.433 unit. dari sisi penerimaan pajak, peningkatan terlihat cukup konsisten. Pada tahun 2022, penerimaan pajak meningkat sebesar 9,77% dibandingkan pada tahun sebelumnya, yaitu dari Rp 349.315.800.920 menjadi Rp 383.400.360.249. pada tahun 2023, penerimaan pajak kembali meningkat sebesar 8,99% menjadi Rp 417.865.888.864. sementara itu, denda yang dikenakan juga menunjukkan lonjakan yang signifikan. Pada tahun 2022, total denda meningkat sebesar 14,93%, yaitu dari Rp 7.529.402.700 pada tahun 2021 menjadi Rp 8.651.740.300. namun, lonjakan lebih besar terjadi pada tahun 2023, dengan peningkatan mencapai 63,78%, sehingga total denda terkumpul sebesar Rp 14.169.714.580. dari secara keseluruhan, data ini mencerminkan tren peningkatan yang konsisten dalam jumlah kendaraan, penerimaan pajak, dan denda. Hal ini menunjukkan potensi yang terus bertumbuh dalam pengelolaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Batam. namun, peningkatan jumlah denda juga mencerminkan adanya tantangan dalam kepatuhan pembayaran pajak oleh masyarakat.

Menurut pengakuan dari Kepala Bapenda sendiri, penyebab kenaikan pajak tersebut karena adanya penerapan insentif pemutihan pajak kendaraan bermotor, yang meliputi penghapusan pajak sebesar 50%, penghapusan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) 100%, serta penghapusan denda pajak kendaraan bermotor sebesar 100%, telah berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memenuhi kewajiban pajak. Program ini tidak hanya meringankan beban masyarakat, tetapi juga membuka peluang yang lebih besar bagi pemerintah daerah untuk mencapai target penerimaan pajak yang telah ditetapkan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari program insentif yang dilaksanakan pada periode tertentu, yaitu antara 16 oktober hingga 18 november yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk memanfaatkan kesempatan tersebut. Dalam upaya memastikan kesinambungan keberhasilan tersebut, integritas sistem digital dalam pelayanan publik menjadi langkah penting. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan kewajiban atas kepemilikan atau pengoperasian kendaraan bermotor, sesuai PP Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak dan retribusi daerah, menjadi salah satu aspek yang sangat membutuhkan transparansi dan efisiensi dalam proses pembayarannya. Kendaraan bermotor disini mencakup dari semua kendaraan baik itu dari kendaraan roda dua, ataupun roda empat yang digerakan oleh manusia (Mulyawan & Novia, 2018).

Dalam konteks modernisasi pelayanan publik, penerapan e-Government menjadi solusi yang relevan dan efektif. e-Government memungkinkan pelayanan publik dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa terbatas ruang dan waktu, baik secara virtual maupun *Face-To-Face*. Dengan sistem ini, transparansi dalam pelayanan publik dapat ditingkatkan, birokrasi yang berbelit dapat diminimalisir, dan masyarakat dapat dengan mudah mengatur pengeluaran serta waktu mereka untuk memenuhi kewajiban pajak. Pada pemerintah Indonesia sendiri telah merumuskan pedoman terkait penerapan e-Government sejak tahun 2003 melalui pada Keputusan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pedoman Penerapan e-Government. Dalam hal ini, Aplikasi Signal hadir sebagai wujud konkret dari

implementasi e-Government di bidang pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital dengan lebih mudah, transparan, dan efisien. Dengan proses yang sebelumnya memerlukan waktu lama karena antrean panjang dan birokrasi yang kompleks, kini dapat diselesaikan hanya dengan beberapa sentuhan dilayar ponsel (Armando, 2019).



**Gambar 1. 4** Jenis Pembayaran Pajak Kendaraan di Kota Batam Tahun 2021-2023

**Sumber:** (Badan Pendapatan Daerah)

Berdasarkan dari jenis tabel pembayaran pajak kendaraan di Kota Batam pada tahun 2021 hingga tahun 2023, telah terjadi perubahan signifikan dalam metode pembayaran yang digunakan oleh masyarakat. Seperti pada penggunaan aplikasi Signal (E-Samsat) telah menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021, jumlah pembayaran melalui aplikasi Signal atau E-Samsat tercatat sebanyak 6.233 transaksi. Angka ini sedikit meningkat

pada tahun 2022 menjadi 6.452 transaksi, dan melonjak drastis pada tahun 2023 mencapai 17.630 transaksi. Peningkatan ini mencerminkan semakin banyaknya masyarakat yang mulai beralih ke metode pembayaran digital. Disisi lain, metode pembayaran melalui QRIS mulai terlihat pada tahun 2023 dengan jumlah transaksi mencapai 2.668, menunjukkan adanya adaptasi masyarakat terhadap teknologi pembayaran berbasis Kode QR. Selain itu, metode Transfer Bank yang sebelumnya tidak tercatat pada tahun 2021 dan 2022, mulai digunakan pada tahun 2023 dengan jumlah transaksi sebesar 14.390. Namun, dengan metode pembayaran secara manual melalui loket atau kasir Bank masih mendominasi meskipun mengalami penurunan. Pada tahun 2021, metode ini digunakan sebanyak 356.980 kali, menurun menjadi 370.630 pada tahun 2022, dan semakin turun pada tahun 2023 dengan jumlah 361.735 transaksi. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran preferensi masyarakat dari metode pembayaran konvensional ke metode digital. Sementara itu, penggunaan EDC (Electronic Data Capture) juga mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, transaksi melalui EDC mencapai 12.006, meningkat menjadi 15.602 pada tahun 2023. Dari secara keseluruhan, data ini menunjukkan tren positif dalam penggunaan metode pembayaran digital di Kota Batam, meskipun metode konvensional masih menjadi pilihan utama sebagian besar masyarakat. Hal ini menandakan pentingnya sosialisasi dan peningkatan infrastruktur untuk mendukung transformasi digital yang lebih luas.

Dengan kemajuan teknologi yang terus menambah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikenalkan adalah aplikasi Signal, sebuah platform digital yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun, meski membawa banyak potensi manfaat, penerapan aplikasi Signal masih menghadapi berbagai tantangan yang menghambat penerapan secara luas. Seperti pada informan1 masyarakat yang seorang pengemudi ojek online, menjadi salah satu warga yang mendengar tentang aplikasi Signal. Ia menyadari bahwa menggunakan aplikasi ini dapat menghemat waktu dibandingkan harus mengantri

di kantor samsat. Namun, saat mencoba mendaftar, ia menemukan kesulitan. *“Saya lebih terbiasa pakai cara manual. Kalau ada masalah di aplikasi, saya tidak tau harus bagaimana,”* katanya sambil menunjukkan layar ponselnya yang penuh dengan notifikasi gagal login. Dari pengalaman informan ini mencerminkan adanya tantangan kesenjangan literasi digital yang masih menjadi kendala di Kota Batam, meskipun kota ini dikenal sebagai pusat industri dan perdagangan (Fitria, 2013).

Dari tantangan lain juga datang dari keterbatasan akses internet di beberapa wilayah. Seperti halnya pada infoman2, seorang ibu-ibu yang tinggal di kawasan Tanjung Uncang, mengeluhkan koneksi internet yang sering terputus di rumahnya. Saat mencoba membayar pajak kendaraan melalui aplikasi Signal, prosesnya terhenti di tengah jalan karena internet tiba-tiba lambat. *“kalau begini, lebih cepat pergi langsung ke samsat. Di sana saya pasti bisa bayar,”* ujarnya. Masalah ini menggambarkan bahwa meskipun sebagian besar wilayah Kota Batam memiliki akses internet yang cukup baik, namun masih ada daerah pinggiran yang belum terjangkau infrastruktur jaringan yang memadai. Tidak hanya itu, dengan rendahnya tingkat penerapan aplikasi Signal juga dipengaruhi oleh kurangnya kampanye sosialisasi yang masih dan berkelanjutan. Sama seperti halnya, informan3 yang seorang bapak pedagang pasar tradisional, mengaku pernah mendengar tentang aplikasi ini, tetapi tidak tahu bagaimana cara menggunakannya. *“Tidak ada yang menjelaskan ke saya. Kalau ada petugas yang kasih tau langsung dipasar, mungkin saya akan coba,”* katanya. Sebagian masyarakat juga masih enggan beralih ke metode digital karena merasa lebih percaya pada sistem manual. Karena merasa lebih nyaman datang ke kantor samsat untuk membaya pajak secara manual sehingga bisa mendapatkan bukti pembayaran di tangan. Antusiasme masyarakat terhadap pengguna aplikasi Signal untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online masih tergolong rendah, hanya mencapai sekitar satu persen. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi di balik aplikasi tersebut, serta kebiasaan banyak pengguna yang masih memilih

membayar pajak dengan mendatangi loket samsat dan melakukan pembayaran tunai sambil mengantri (Batam Pos, 2019). Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah dan Polri perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai aplikasi Signal, agar pembayaran pajak dapat dilakukan tanpa perlu datang langsung ke kantor samsat dan menghabiskan waktu untuk mengantri. Dengan menggunakan aplikasi Signal, masyarakat dapat dengan mudah melakukan pembayaran pajak. Selain itu, pengesahan STNK akan langsung dikirimkan ke lokasi yang telah ditentukan oleh pengguna (Prasetyo & Fadholi, 2024).

Pada Rabu, 27 Oktober 2021, Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri menghapus aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dari Google Playstore, yang memicu kekhawatiran di kalangan pengguna. Kombes Pol, selaku Kasubdit STNK Korlantas Polri, menjelaskan bahwa insiden tersebut bukan disebabkan oleh sabotase, melainkan karena Google sementara menonaktifkan aplikasi tersebut. Langkah ini dilakukan oleh Google untuk menangani serangan bot yang menargetkan aplikasi Signal. Setelah bekerja sama dengan Google, masalah tersebut berhasil diatasi. Kombes Pol mengungkapkan bahwa penonaktifkan dilakukan karena tingginya jumlah pengguna yang aktif bertransaksi melalui aplikasi Signal. Dalam kurun waktu empat bulan, tercatat 50.000 pengguna yang memanfaatkan aplikasi tersebut. Hingga 27 Oktober 2021 pukul 12.30 WIB, aplikasi Signal telah diunduh sebanyak 147.328 kali dengan 40.928 transaksi berhasil dilakukan. Karena aplikasi Signal terintegrasi dengan sistem back-end pemerintah, termasuk Polri, Bapenda, dan Dukcapil, Google tetap mendukung proses verifikasi yang diperlukan. Hal ini juga didukung laporan dari unit pengaduan pandemi covid-19 Polri terkait integrasi aplikasi Signal dengan aplikasi Pedulilindungi. Untuk menyelesaikan permasalahan ini, Korlantas Polri bersama PT Bomba Pasific menjalin kerja sama dengan Google untuk memastikan aplikasi Signal dapat kembali digunakan dan memenuhi kebutuhan para penggunanya (Thauhid & Mayarni, 2023).

Pada tahun 2022 hingga 2023, layanan aplikasi Signal sempat dihentikan sementara mengikuti situasi akhir tahun. Operasional aplikasi dihentikan pada 29

Desember 2022 dan kembali beroperasi pada 2 Januari 2023. Selama periode tersebut, masyarakat yang ingin memperbarui pendaftaran kendaraan, membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), atau Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tetap dapat melakukannya dengan mendatangi kantor samsat terdekat yang terus memberikan layanan hingga akhir tahun (Kompas.com). Namun, dalam beberapa kasus aplikasi Signal tetap berfungsi meskipun terkadang mengalami kendala, seperti masalah pada proses verifikasi data. Gangguan sistem selama penggunaan aplikasi juga dapat menyebabkan fitur tombol pembayaran tidak muncul sehingga menghambat transaksi. Selain itu, persyaratan pembayaran pada aplikasi ini lebih sederhana dibandingkan metode tradisional atau tunai, tetapi aplikasi Signal belum mendukung fitur insentif pajak kendaraan bermotor secara online. Tidak hanya itu, aplikasi ini juga tidak menyediakan opsi pembayaran pajak untuk masa lima tahun sekaligus, sehingga sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran pajak langsung di kantor samsat. Hal ini mengurangi minat pengguna terhadap aplikasi Signal untuk menyelesaikan kewajiban pajak kendaraan mereka (Thauhid & Mayarni, 2023).

Tantangan-tantangan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Signal memiliki potensi besar, penerapannya memerlukan pendekatan yang lebih strategis. Disini evaluasi memainkan peran penting, yang dimana pemerintah perlu menilai sejauh mana aplikasi ini telah mencapai tujuannya, mengidentifikasi hambatan yang ada, dan mencari solusi yang tepat. Dengan evaluasi yang menyeluruh, strategi seperti pelatihan literasi digital, peningkatan infrastruktur internet, serta kampanye sosialisasi yang lebih intensif dapat dirumuskan untuk mendorong penerapan aplikasi Signal secara luas. Disini, evaluasi juga dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat, khususnya mereka yang masih ragu untuk menggunakan aplikasi ini. Dengan memahami alasan di balik keraguan tersebut, pemerintah dapat menciptakan komunikasi yang lebih efektif, seperti memberikan panduan penggunaan yang mudah dipahami atau menghadirkan layanan pendukung untuk membantu masyarakat beradaptasi. Dari sisi ekonomi, pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan

daerah yang signifikan. Dengan dioptimalisasikannya aplikasi Signal melalui evaluasi dapat meningkatkan efisiensi pembayaran pajak, sekaligus memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan daerah (Siska Rafitanuri, 2022).

Hal ini penting untuk mendukung pembangunan Kota Batam yang lebih berkelanjutan. Akhirnya, hasil evaluasi aplikasi Signal dapat menjadi acuan untuk pengembangan layanan digital yang lebih baik, tidak hanya di Kota Batam tetapi juga di daerah lain. Dengan terus melakukan perbaikan berdasarkan data dan masukan masyarakat, aplikasi Signal dapat menjadi simbol keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik, membawa Kota Batam menuju era yang lebih modern dan inklusif bagi seluruh warganya. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan oleh penulis, terutama mengenai bagaimana masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi pembayaran pajak kendaraan secara online, yaitu aplikasi Signal untuk mempermudah proses pembayaran. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah perlu menjali kerja sama dengan pihak pengembangan aplikasi Signal agar penggunaanya menjadi lebih efektif di kalangan masyarakat. Berdasarkan informasi yang telah disampaikan pada latar belakang, peneliti merasa perlu untuk mendalami permasalahan tersebut. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat judul penelitian **“EVALUASI PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA BATAM”** untuk mengkaji lebih lanjut penyebab munculnya permasalahan tersebut.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam evaluasi penerapan aplikasi Signal untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam, beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi:

1. Meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kota Batam setiap tahunnya dengan peningkatan sekian persen. Kota Batam merupakan kota dengan populasi dominan oleh imigran atau pendatang, sehingga kepemilikan



kendaraan di Kota Batam juga menjadi salah satu tantangan bagi pemerintah dalam menerapkan pengumpulan pajak kendaraan bermotor. Hal ini disebabkan karena banyak sekali kepemilikan kendaraan yang tidak sesuai dengan yang sebagaimana seharusnya.

2. Pemerintah Kota Batam berupaya untuk menangani permasalahan tersebut dengan menerapkan kebijakan penggunaan Aplikasi Signal. Namun dalam beberapa tahun terakhir Aplikasi Signal nampaknya masih belum bisa dapat menjawab permasalahan pengumpulan dana pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. maka dari itu, penelitian ini akan melihat bagaimana permasalahan penerapan tersebut kenapa akhirnya aplikasi tersebut tidak dapat mengubah secara signifikan permasalahan ini.
3. Penerapan Aplikasi Signal di Kota Batam menghadapi kendala seperti rendahnya pemanfaatan akibat kurangnya sosialisasi, literasi digital yang rendah, dan hambatan teknis seperti gangguan jaringan serta kesalahan pada aplikasi. Selain itu, efisiensi proses pembayaran belum optimal, dan kesadaran masyarakat tentang manfaat aplikasi masih rendah, sehingga banyak yang tetap memilih pembayaran manual. Untuk masalah keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan kendala non-teknis seperti ketidakpercayaan terhadap sistem daring juga menjadi tantangan dalam meningkatkan penerapan aplikasi ini.

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang dan identifikasi masalah pada penelitian tentang evaluasi penerapan aplikasi Signal dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi penerapan aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) sebagai sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam. dengan ruang lingkup geografis yang terbatas pada Kota Batam, hasil penelitian ini bersifat spesifik untuk kontek lokal, tanpa mencangkup wilayah lain. Fokus utama penelitian adalah aplikasi Signal, tanpa membahas aplikasi lain yang mungkin digunakan untuk tujuan serupa.

2. Evaluasi dilakukan dengan meninjau beberapa aspek penting, seperti kemudahan penggunaan aplikasi bagi masyarakat, efisiensi waktu dan biaya yang dihasilkan dalam proses pembayaran pajak, serta tingkat penerapan dan kepuasan pengguna aplikasi di Kota Batam. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan teknis, seperti gangguan jaringan atau kegagalan sistem, serta hambatan non-teknis, seperti tingkat literasi digital masyarakat dan kepercayaan terhadap teknologi digital.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam latar belakang dan identifikasi masalah, dirumuskan dua pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan aplikasi Signal dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi penerapan aplikasi Signal dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan batasan dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengevaluasi penerapan aplikasi Signal dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.
2. Untuk Menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerapan aplikasi Signal dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Batam.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

##### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi negara, khususnya terkait e-government dan reformasi birokrasi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pemahaman yang diberikan

oleh pemerintah kepada masyarakat dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan di Kota Batam serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dengan mendukung masyarakat agar lebih memahami dan mengenal aplikasi Signal. Oleh karena itu, diperlukan peran pemerintah, Badan Pendapatan Daerah, dan Polri untuk memberikan edukasi dan informasi terkait penggunaan aplikasi Signal di Kota Batam.