

INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI APLIKASI SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) DI UPTD KANTOR SAMSAT BALARAJA KABUPATEN TANGERANG

INNOVATION OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICES THROUGH SIGNAL APP (NATIONAL DIGITAL SAMSAT) AT UPTD BALARAJA SAMSAT OFFICE TANGERANG DISTRICT

Shivanka Devaranti¹, H. Ahmad Murodi², dan Machrunnisa³

¹Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang
email: shivankadevaranti3@gmail.com

²Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang
email: ahmadmurodii08@gmail.com

³Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang
email: machrunnisa@unis.ac.id

Abstrak

Warga negara yang telah ditetapkan secara sah oleh hukum sebagai wajib pajak, memiliki kewajiban yang bersifat memaksa untuk membayar pajak sesuai undang-undang No.28 tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah daerah, yakni jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor SAMSAT, serta terjadi antrian yang menumpuk yang memicu munculnya faktor kemalasan dalam membayar pajak. Kantor Samsat Balaraja dan Bapenda Kabupaten Tangerang menerapkan terobosan dalam bentuk *Electronic* Samsat yaitu menggunakan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang diluncurkan Korps Lalu Lintas (Korlantas) Polri. Program ini merupakan inovasi visioner yang diatur dalam Perjanjian kerjasama dengan pihak terkait dan telah diterapkan di provinsi Banten sejak tahun 2021. Melalui aplikasi SIGNAL pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan lebih mudah secara *online* dan pembayarannya dilakukan via transfer ataupun di minimarket terdekat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui inovasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik melalui aplikasi SIGNAL di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dikatakan sudah berjalan baik dan efektif untuk membantu masyarakat membayar pajak dengan mudah, karena melalui aplikasi SIGNAL pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan di manapun dan kapanpun tanpa mengganggu aktivitas masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan Pajak; SIGNAL; Pajak Kendaraan Bermotor; Samsat.

Abstract

Citizens who have been officially recognized by legislation as taxpayers are morally and legally bound to fulfill their duty of paying taxes as stipulated in Law No. 28 of 2007, which pertains to general provisions and tax procedures. Tangerang District local governments continue to encounter certain challenges, including the considerable distance between residents' homes and the SAMSAT Office, as well as the accumulation of queues that contribute to a lack of motivation in tax payment. The Balaraja Samsat Office and Tangerang Regency BAPENDA have introduced a new method called Electronic Samsat, which involves utilizing the SIGNAL APP

(National Digital Samsat) program developed by the National Police Traffic Corps (KORLANTAS). This initiative is a visionary innovation that is governed by a cooperative agreement with relevant stakeholders and has been implemented in the Banten province since 2021. The SIGNAL application facilitates online car tax payments, allowing users to conveniently make payments through bank transfers or at the nearby minimarket. This research aims to assess the level of innovation in electronic-based motor vehicle tax services using the SIGNAL application at the UPTD of the Balaraja Samsat Office, located in Tangerang Regency. The employed research methodology is qualitative, employing data collection approaches such as interviews, observations, and document reviews. The research findings indicate that the implementation of the SIGNAL (National Digital Samsat) application for motor vehicle tax payment services at the UPTD of the Balaraja Samsat Office in Tangerang Regency has proven to be successful and efficient in facilitating tax payments for individuals. The SIGNAL application enables motor vehicle tax payments to be conveniently made at any location and time, without causing disruptions to community activities.

Keywords: Innovation; Tax Service; SIGNAL; Vehicle Tax; Samsat.

PENDAHULUAN

Menurut Prof. Dr. H. Rochmat Soemitro S.H (1979) pajak adalah iuran wajib yang dilakukan oleh warga negara kepada kas negara tanpa imbalan jasa timbal balik, yang digunakan untuk mendanai pengeluaran publik.

Berdasarkan data kendaraan per pulau yang di terbitkan oleh laman Korlantas polri selasa (4/10/2022) mencatat jumlah populasi kendaraan bermotor di Indonesia tahun 2022 mencapai 150.786.747 unit.

Dirlantas Polda Banten Kombes Pol mencatat jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2022 di Provinsi Banten saat ini sebanyak 5 juta dan Kabupaten Tangerang memiliki 1.447.189 unit pada tahun 2022.

Pajak memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap sumber penerimaan negara yang digunakan untuk mendukung pembangunan karena jumlahnya relatif dapat diprediksi dan mencerminkan kewajiban dan pengetahuan masyarakat. Sebagaimana

tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi perpajakan, pajak dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan kenegaraan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan, keadilan, dan pembangunan sosial berdasarkan asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan, dan kepentingan nasional.

Untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam penerimaan pajak, maka diterapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem kerja sama terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja yang dibentuk dengan tujuan memberikan kelancaran dan kecepatan pelayanan kepentingan masyarakat yang

kegiatannya terpusat dan diselenggarakan dalam satu Gedung.

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi atau lembaga publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan pada inovasi dalam teknologi sebelumnya menjadi teknologi baru yang lebih unggul dengan memberikan pelayanan yang lebih canggih. karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu amati, tiru dan modifikasi atau disingkat dengan ATM.

Pada tahun 2021, BAPENDA Tangerang memperkenalkan program E-SAMSAT melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) untuk pertama kalinya. Pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SIGNAL yang dapat dilakukan dengan lebih mudah melalui ATM, Indomaret, atau Bank yang bekerja sama dengan SIGNAL Samsat.

Untuk mengetahui perkembangan terbaru dari inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang, perubahan yang sudah terjadi yaitu Jumlah rekapitulasi penerimaan pajak daerah sebelum adanya inovasi tahun 2020 sejumlah Rp. 516.232.138.934 dan sesudah adanya inovasi

tahun 2022 sejumlah Rp.681.960.761.700. artinya terjadi kenaikan sebesar Rp.165.728.622.766.

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Samsat dan disebutkan oleh Pribadi (2017: 5,6), sejauh ini peningkatan layanan SAMSAT Balaraja telah mencakup pada layanan E-Samsat melalui SIGNAL Samsat, membuat perpanjangan STNK menjadi lebih mudah karena layanan pembayaran pajak STNK dapat dilakukan secara elektronik melalui ATM, minimarket, dan lain sebagainya. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk datang ke kantor SAMSAT dan mengantri berjam-jam, serta terhindar dari calo yang menawarkan pengurusan STNK dengan biaya selangit. Selain itu Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang melakukan intensifikasi pajak daerah dengan membentuk armada Samsat Keliling (Samling) khusus untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini bertujuan untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pengoperasian Gedung Baru SAMSAT Balaraja untuk meningkatkan kenyamanan terhadap efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Tangerang menempatkan gedung baru ini untuk menggantikan gedung sebelumnya yang dinilai kurang efektif dalam proses pelayanannya karena gedung sebelumnya terlalu kecil dan

terletak di titik macet arus lalu lintas. Maka dari itu, samsat Balaraja membuka beberapa gerai pembantu. Gerai Samsat ini terletak di tiga lokasi di Kabupaten Tangerang: Gerai Pasar Kemis, Gerai Kronjo, dan Gerai Gembong. Perpanjangan STNK tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, serta pengesahan STNK dapat dilakukan di gerai-gerai Samsat ini. Lokasi Samsat ini tidak melayani perpanjangan STNK 5 tahunan dan ganti plat nomor. Wajib pajak yang ingin memperpanjang STNK untuk lima tahun berikutnya harus langsung ke UPT SAMSAT Balaraja untuk melakukan pengecekan objek mobil tambahan.

Samsat Balaraja berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat (Pengguna Jasa) dalam membayar pajak kendaraan bermotor melalui berbagai inovasi dalam rangka mengedepankan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang cepat, nyaman, tepat waktu, akuntabel, transparan dan aman.

Sebelum hadirnya inovasi layanan E-SAMSAT di Banten, wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dengan mendatangi Samsat Induk secara langsung. Wajib pajak datang ke Samsat Induk dengan cara menunjukkan KTP, STNK, dan BPKB ke loket pendaftaran, mengantri untuk dipanggil, dan kemudian menuju loket kasir untuk melakukan pembayaran. BAPENDA Provinsi Banten

kemudian memperkenalkan inovasi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu layanan E-SAMSAT. Layanan E-SAMSAT yang disediakan yaitu aplikasi SIGNAL yang sudah diterapkan di UPTD Samsat Balaraja untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak dalam membayar pajak secara *online*, dimana wajib pajak tinggal melakukan pembayaran pajak secara *online* dengan menggunakan aplikasi SIGNAL dan pembayaran dilakukan melalui transfer atau di UPTD Samsat Balaraja melalui Bank Banten.

Secara teknis masih terdapat masalah yang dihadapi oleh pemerintah daerah melalui Kantor SAMSAT dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka. Hal ini didasarkan pada keluhan masyarakat yang menganggap bahwa jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan Kantor SAMSAT, serta terjadi antrian yang menumpuk yang memicu munculnya faktor kemalasan. Oleh karena itu, Dispenda Kecamatan Balaraja melakukan inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis elektronik melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Program inovasi SIGNAL adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi dan pembayarannya dilakukan via transfer ataupun di minimarket terdekat dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraannya tanpa harus ke kantor induk samsat ataupun gerai samsat

lainnya. Kemudian masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelayanan seperti adanya pungutan liar dan praktek calo yang dilakukan oleh oknum pegawai di Samsat Balaraja.

Keberadaan Kantor SAMSAT Kecamatan Balaraja saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah daerah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Masyarakat dengan mudah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui satu pintu dan satu atap serta lebih mudah jika menggunakan aplikasi SIGNAL, sehingga dipandang cukup efektif dan efisien dalam penggunaan waktunya.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Inovasi Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor Melalui SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hambatan dalam penerapan Inovasi aplikasi SIGNAL.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Arribe et al (2022) inovasi aplikasi SIGNAL dapat membuat pembayaran pajak menjadi lebih mudah dan efisien. dalam literatur inovasi yaitu antara penemuan, produksi ide-ide baru, dan inovasi. definisi inovasi dalam literatur manajemen, yang semuanya secara garis besar berkaitan dengan

inovasi proses atau teknis yang menghasilkan nilai bagi pelanggan atau bisnis.

Menurut Koch (Sangkala , 2013: 26) mengatakan bahwa inovasi adalah penggunaan hasil pembelajaran, yaitu penerapan kemampuan, sebagai pondasi untuk menemukan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu yang dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan.

Secara umum, inovasi adalah suatu ide kreatif dimana diimplementasikan untuk menyelesaikan tekanan dari suatu masalah atau tindakan penerimaan dan pengimplementasian cara baru untuk mencapai hasil dalam pelaksanaan suatu pekerjaan. inovasi dalam administrasi publik adalah efektivitas, kreativitas, dan jawaban terhadap masalah baru atau jawaban baru terhadap masalah lama.

Henry (1988) mengeksplorasi gagasan inovasi sebagai salah satu gagasan teori organisasi berdasarkan pergeseran paradigma ke paradigma kelima (terakhir) dari tahun 1970 hingga sekarang, yang diberi nama administrasi Negara. Henry berpendapat bahwa kemampuan untuk mengubah, berinovasi, memperbaiki, dan beradaptasi merupakan hal yang sangat penting dalam semua aspek kehidupan organisasi. Ketiga faktor ini memiliki dampak yang signifikan terhadap transformasi organisasi yaitu teknologi organisasi, lingkungan organisasi (tugas atau fungsi), interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya.

Konsep Administrasi Publik Baru, yang pada dasarnya adalah pilihan publik, dapat dikaitkan kembali dengan studi inovasi dalam ilmu administrasi publik. Menurut Frederickson (1984), salah satu titik fokus perhatian dan nilai yang perlu dimaksimalkan adalah sistem pemberian pelayanan publik. Dalam hubungannya dengan gagasan inovasi dalam teori organisasi sebagai salah satu penelitian administrasi publik, studi inovasi dalam administrasi publik mulai berkembang seiring dengan perubahan paradigma dari *Old Public Administration* menjadi *New Public Management* (NPM). Pembentukan NPM merupakan hasil dari kritik keras terhadap organisasi sektor publik, yang kemudian memicu gerakan reformasi.

Sejumlah penelitian serupa telah dilakukan sebelumnya. Yuli (2021) dalam penelitiannya tentang efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-SAMSAT (Studi kasus di kantor SAMSAT Kabupaten Merangin Provinsi Jambi menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi mengurangi antrian pembayaran pajak secara *offline* dan belum tepat sasaran karena masih kurangnya pengetahuan masyarakat. Hasil yang sama ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono (2020) yang menunjukkan bahwa hasil penelitian dalam kesadaran wajib pajak dan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan, sedangkan

pengetahuan pajak, denda pajak e-samsat tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan di kantor Samsat Kota Tegal.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Saragih (2019) juga mengatakan bahwa E-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan, baik bagi peningkatan penerimaan PKB maupun bagi kemudahan administrasi.

Pemerintah memperkenalkan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada tanggal 21 September 2021 yang dapat digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan dapat digunakan di Android dan iOS. SIGNAL merupakan Aplikasi Samsat Digital Nasional yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online melalui penerbitan dokumen digital seperti E-Attestation (POLRI), E-TBPKP (Bapenda Provinsi), dan E-KD (PT. Jasa Raharja). SIGNAL (Samsat Digital Nasional) merupakan aplikasi resmi yang dijalankan oleh Pembina Samsat Nasional, POLRI, Kementerian Dalam Negeri, dan PT Jasa Raharja, dengan bantuan dari PT Bomba Pasifik Indonesia sebagai Pengembang Platform Digital. Pembayaran PKB dapat dilakukan dengan sangat MUDAH, dimanapun, kapanpun, "*One Stop Service*" dalam satu genggam dan tanpa harus datang ke Kantor Samsat atau unit layanan Samsat lainnya (Samling, Gerai,

drivethru, dll), cukup dengan mendaftarkan diri dan data kepemilikan kendaraan (kepemilikan perorangan/bukan badan hukum), maka pengesahan STNK tahunan akan diproses dalam waktu hanya beberapa menit saja, tanpa perlu mengantri atau menunggu. Karena SIGNAL adalah *one-stop service*, maka dapat dilakukan hanya melalui telepon seluler.

Hal ini dimungkinkan karena SIGNAL telah mempedomani "Kaidah" Pengawasan Identifikasi dan Registrasi melalui teknologi "AI" pengenalan wajah (*Face Recognition*) dari pengguna aplikasi yang terkoneksi dengan *database* Dukcapil Indonesia, yang akan dibandingkan dengan *database* Regident Ranmor Nasional (ERI) Korlantas Polri. Kesesuaian Identitas Pemilik Kendaraan, termasuk Nama dan NIK, dapat dipertanggungjawabkan dengan metode ini. Sistem SIGNAL saat ini juga sudah terhubung dengan 15 (lima belas) *database* Pajak Bapenda Provinsi, sehingga memungkinkan pengguna dengan cepat mendapatkan SKKP (Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran) pajak yang terutang kepada Negara/Pemerintah.

Ada beberapa definisi inovasi dalam literatur manajemen, yang semuanya secara garis besar berkaitan dengan inovasi proses atau teknis yang menghasilkan nilai bagi pelanggan atau bisnis. Menurut Koch (2005), inovasi adalah penggunaan hasil

pembelajaran, yaitu penerapan kemampuan Anda, sebagai pondasi untuk menemukan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu yang meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Penerapan inovasi yang baik dan bermakna sebagai inovasi yang berasal dari sesuatu yang sederhana dan terkonsentrasi.

Secara umum, inovasi didefinisikan sebagai konsep kreatif yang dieksekusi untuk mengurangi tekanan masalah atau tindakan mengadopsi dan menerapkan metode baru untuk mencapai hasil dan/atau melaksanakan tugas.

Inovasi di sektor publik adalah salah satu metode untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi. Fitur-fitur dari sistem sektor publik harus disebarluaskan melalui penyebaran budaya inovatif. Biasanya ditemukan di sektor komersial, inovasi sekarang digunakan di sektor publik. Budaya penemuan harus diperkuat dan diperluas. Hal ini terkait erat dengan dinamika eksternal dan kebutuhan perubahan cepat yang terjadi di luar entitas pemerintah. Selain itu, perubahan masyarakat yang begitu signifikan menuntut sektor publik untuk menjadi sektor yang dapat menerima dan merespons dengan cepat setiap perubahan yang ada.

Menurut Suwarno (2007), secara khusus inovasi dalam institusi publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan, yang ditandai dengan adanya langkah perubahan yang cukup besar, berlangsung lama, dan dalam skala yang cukup

luas, sehingga memberikan dampak yang cukup besar bagi organisasi dan hubungan organisasi selama proses implementasinya. Karena inovasi pelayanan dan organisasi didasarkan pada perubahan hubungan perlakuan, yaitu antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan, atau hubungan antara berbagai bagian dalam suatu organisasi atau mitra kerja suatu organisasi, maka inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khas, yaitu sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*).

Menurut Suwarno (2007), inovasi dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu pencapaian dalam mencapai, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan publik melalui prakarsa pendekatan, metode, dan atau alat baru dalam masyarakat. Dengan pandangan ini, inovasi pelayanan publik tidak harus dianggap sebagai upaya penghematan proses, tetapi lebih sebagai upaya untuk

menafsirkan dan mengubah peraturan sesuai dengan situasi lokal.

Pajak, menurut Feldmann (2019), adalah prestasi yang dipaksakan secara sepihak oleh dan terutang kepada pihak berwenang (sesuai dengan standar yang mereka tetapkan secara umum), tanpa kontraprestasi, dan secara eksklusif digunakan untuk mendanai pengeluaran publik.

Smeets (2002) menambahkan bahwa pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dalam hal yang individual, dengan maksud untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

Dalam implementasinya, inovasi memiliki karakteristik intrinsik. Menurut Everett M. Rogers (2003), karakteristik inovasi yang dimaksud adalah sebuah ide, perilaku, atau hal yang dinilai baru oleh satu individu yang diadopsi oleh individu lainnya. Kelima karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

Karakteristik	Penjelasan
Keuntungan Relatif (Relatif Advantage)	penemuan harus lebih unggul atau lebih berharga daripada penemuan sebelumnya atau penerusnya. Selalu ada nilai kebaruan yang melekat pada penemuan yang membedakannya dari yang lain. Tingkat keunggulan relatif dapat dinyatakan dalam bentuk keuntungan ekonomi, kedudukan sosial, dan keuntungan lainnya.
Kesesuaian (compability)	Invensi yang baru juga harus kompatibel dengan invensi yang akan digantikannya. Selain karena unsur biaya, hal ini dilakukan agar penemuan lama tidak langsung musnah, tetapi juga agar inovasi lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi baru dan mempercepat proses adaptasi. teknologi masa lalu, gagasan masa lalu, dan norma-norma serta kepercayaan sosial-budaya dapat diadaptasi.
Kerumitan (complexity)	Tingkat kerumitan dengan penemuan baru cenderung lebih tinggi dari sebelumnya, tetapi karena inovasi benar-benar memberikan pendekatan yang lebih baik, maka hanya diperlukan proses adaptasi.
Kemungkinan Dicoba (trialability)	Inovasi dapat disetujui jika telah dicoba dan terbukti memberikan manfaat atau nilai yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya, yang mengharuskan adanya periode uji coba di mana setiap orang dapat mencobanya.

Kemudahan Diamati (observability)	Selain itu, inovasi harus dapat diamati dalam hal bagaimana inovasi tersebut mengarah pada sesuatu yang lebih baik. Pengetahuan teknologi adalah inovasi yang paling terlihat. Beberapa penemuan sulit untuk dilihat dan diungkapkan kepada orang lain, sementara yang lainnya tidak.
-----------------------------------	---

Menurut pandangan ini, para ahli dapat menyimpulkan bahwa inovasi adalah penemuan baru yang berbeda dari penemuan sebelumnya dalam bentuk pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan dan diaplikasikan sehingga dapat dirasakan manfaatnya.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah kualitatif, dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk memberikan gambaran mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dalam bentuk kata-kata lisan maupun tulisan dan dapat menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud adalah memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah tersebut. Sebagai hasilnya, penelitian ini akan menyertakan kutipan-kutipan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari informan kepala UPT Balaraja, Bendahara Penerimaan, seksi tata usaha, dan masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk memberikan bahan yang menyoroti penyajian

laporan. Naskah wawancara, catatan, gambar, dan dokumen resmi lainnya dapat digunakan untuk membuat laporan.

HASIL PENELITIAN

Adanya layanan aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang ini tentu memberikan keuntungan untuk masyarakat karna masyarakat tidak perlu lagi mengantri dan menghindari proses percaloan. Ada 2 pilihan dalam pengesahan STNK yaitu bisa langsung ambil ke Samsat atau via pos. yang terpenting adalah dapat melakukan pembayaran dengan cepat tanpa perlu antri. Dalam pelayanannya tidak ada perbedaan sebelum dan sesudah adanya layanan aplikasi SIGNAL, karna baik dalam pelayanan pajak langsung mendatangi kantor induk samsat terdekat atau melalui aplikasi SIGNAL keduanya mempunyai SOP (Standar Oprasional Pelayanan) masing-masing. Tetapi dari segi keuntungan dalam pelayanannya lebih menguntungkan pembayaran melalui aplikasi SIGNAL terutama bagi masyarakat karna sangat fleksibel bisa melakukan pembayaran dimanapun dan kapanpun.

Kemudahan aplikasi SIGNAL tersebut pun dibenarkan oleh masyarakat sebagai wajib

pajak yang sudah menggunakan aplikasi tersebut bahwa pembayaran pajak menggunakan aplikasi SIGNAL sangat menguntungkan bagi masyarakat karna

masyarakat tidak perlu mendatangi lagi kantor Samsat. Hasil keuntungan tersebut dapat dilihat dari hasil kenaikan pendapatan asli daerah melalui aplikasi SIGNAL pada Tabel 1 dan 2.

Tabel 1 Data Realisasi Pendapatan Daerah melalui aplikasi SIGNAL

Jenis Kendaraan	Tahun 2021		Tahun 2022		Tahun 2023 (Januari-Mei)	
	Unit	PKB	Unit	PKB	Unit	PKB
Sedan	3	3.391.700	15	26.457.800	11	16.915.300
Jeep	8	39.782.000	12	72.948.900	10	48.197.800
Minibus	27	264.073.000	415	1.111.103.800	310	845.383.600
Pickup	2	3.133.000	10	21.284.800	6	10.803.900
Light Truck	1	4.026.800	1	4.026.800	2	4.117.800
Sepeda Motor R2	351	86.698.200	2047	515.985.000	1583	392.756.000
Total	452	401.104.700	2500	1.751.807.100	1922	1.318.174.400

Sumber : Kantor samsat Balaraja (2023)

Tabel 2 Jumlah Penerimaan Keseluruhan Anggaran Pajak tahun 2020-2022 Di UPTD Samsat Balaraja

Tahun	Unit	Rupiah (Rp)
2020	290.501	450.285.016.022
2021	274.783	506.293.278.100
2022	297.773	581.018.122.800

Sumber : diolah dari UPT Samsat Balaraja (2023)

Dalam atribut kesesuaian (*compatibility*), di mana sebuah penemuan harus memiliki kualitas yang kompatibel atau kecocokan dengan inovasi yang digantikannya, harus berdasarkan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak dan sudah berdasarkan dengan undang-undang.

Pernyataan tersebut pun telah dirasakan oleh wajib pajak yang telah menggunakan aplikasi SIGNAL, bahwa pembayaran pajak secara langsung ke induk Samsat dengan yang sekarang pembayaran pajak melalui aplikasi SIGNAL tidak begitu sulit, karena fitur dan tampilan di aplikasi tersebut pun mudah

dipahami dan dapat menyesuaikan dari pembayaran pajak yang sebelumnya. Maka aplikasi ini memberi kemudahan dalam pembayaran pajak dengan cepat tanpa perlu antri.

Berdasarkan atribut *complexity*, sebuah inovasi dapat memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya. Namun, inovasi layanan aplikasi SIGNAL yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia bekerja sama dengan Samsat Balaraja tidak memiliki kompleksitas tinggi yang berarti dan justru memberikan kemudahan kepada masyarakat namun beberapa masyarakat masih ada yang terkendala dalam penggunaan teknologi khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan kebutuhan layanan, proses layanan, dan metode layanan yang sederhana. Wajib pajak yang telah merasakan kemudahan dalam penggunaan aplikasi SIGNAL bahwa sejauh ini aplikasi signal dapat sangat memudahkan dari segi pembayaran pajak kendaraan, namun masih banyak pihak yang belum tahu fitur-fitur apa saja yang ada di aplikasi SIGNAL. Akan tetapi secara umum, aplikasi SIGNAL sangat membantu mempermudah untuk melakukan pembayaran pajak STNK motor.

Dari hasil atribut *trialability* (kemungkinan untuk dicoba) Pihak Samsat Balaraja memperkenalkan aplikasi SIGNAL kepada masyarakat melalui media sosial, selain

itu juga memperkenalkan dengan cara di mengadakan sosialisasi, dan juga membuat spanduk di lingkungan Samsat agar makin banyak masyarakat yang tau dengan kemudahan layanan aplikasi SIGNAL ini sehingga membuat masyarakat tertarik untuk mencoba dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Aplikasi SIGNAL memiliki kendala yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor Samsat Balaraja belum maksimal, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan aplikasi SIGNAL yang memberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari hasil atribut *observability* (kemudahan untuk diamati), aplikasi SIGNAL memungkinkan masyarakat dapat dengan mudah melihat atau menyaksikan inovasi layanan, dengan menggunakan aplikasi SIGNAL yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia karena Persyaratan, prosedur, dan mekanisme pelayanan yang digunakan oleh aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja sangat sederhana dan mudah diikuti.

Hanya dengan NIK KTP, wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi SIGNAL. Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar pelayanan publik; prosedur pelayanan harus diikuti oleh penyedia dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan, untuk menghindari kesulitan di

kemudian hari. Kriteria pelayanan minimum harus ditetapkan agar penerima layanan dapat memahami prosesnya.

Tabel 3 Jenis Layanan Yang Ada Pada Aplikasi SIGNAL

Jenis Layanan Aplikasi SIGNAL
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
Pengesahan STNK Setiap Satu Tahun
Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

Sumber: Samsat Balaraja, 2023.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah disebutkan di atas selanjutnya dikaji dengan menggunakan kerangka teori yang menjadi dasar atau landasan penelitian.

Atribut keuntungan relatif biasanya diukur dalam istilah ekonomi, meskipun prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering kali merupakan faktor penting. Semakin besar manfaat relatif yang dirasakan dari sebuah inovasi, semakin cepat laju pertumbuhannya. Oleh karena itu, Samsat Balaraja melakukan terobosan inovasi baru dengan pelayanan menggunakan aplikasi SIGNAL yang memiliki manfaat dan nilai tambah dari aplikasi sebelumnya yaitu Sambat (Samsat Banten Hebat) sehingga mendapat kepercayaan dan penerimaan dari masyarakat bahwa aplikasi SIGNAL ini lebih unggul dan lebih inovatif dari aplikasi Sambat. Keunggulan yang membedakan layanan aplikasi SIGNAL dengan layanan

aplikasi Sambat adalah aplikasi SIGNAL memberikan kemudahan dalam pengoperasian layanan dan tidak dibatasi oleh lokasi karena layanan ini dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, tidak seperti aplikasi Sambat yang tetap harus ke induk Samsat terdekat setelah melakukan pembayaran pajak untuk pengesahan STNK nya. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL dapat dilakukan dengan mudah, realistis, dan cepat oleh masyarakat sebagai wajib pajak. Tentu saja wajib pajak yang menggunakan layanan ini untuk mendapatkan banyak keuntungan. Saat ini, aplikasi SIGNAL dapat digunakan untuk proses Pengesahan STNK (tahunan), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ (khusus kepemilikan pribadi/bukan atas nama badan hukum) dapat dilakukan dengan sangat mudah, di mana saja, dan kapan saja, tanpa harus mendatangi Kantor Samsat atau unit layanan Samsat lainnya (Samling, Gerai, *drive through*, dan lain

sebagainya). Program SIGNAL dikembangkan untuk menggantikan aplikasi lama korlantas SAMOLNAS (Samsat Online Nasional) yang saat ini sudah di nonaktifkan dengan dasar surat ketetapan kakorlantas Nomor: B/3893/VI/YAN.1.2/2021/Korlantas.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Rogers dalam Suwarno (2008:17) bahwa definisi, keunggulan relatif adalah sejauh mana sebuah penemuan dianggap lebih baik atau lebih unggul daripada yang ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dengan berbagai cara, termasuk ekonomi, status sosial, kenyamanan, dan kepuasan di antaranya. Semakin besar manfaat relatif yang dilihat oleh para pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi. Menurut teori ini, manfaat relatif dari inovasi aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja dilihat dari kemudahan masyarakat karena prosesnya lebih mudah daripada aplikasi Sambat serta pembayarannya yang lebih praktis karena banyak pilihan bank nya dan tidak perlu mendatangi Samsat induk untuk mengambil pengesahan STNK karena bisa dikirim via pos.

Berdasarkan hasil penelitian, Aplikasi SIGNAL dapat memberikan keuntungan kepada masyarakat karena memudahkan dan menghemat waktu masyarakat dalam membayar pajak, tidak seperti aplikasi Sambat yang masih harus tetap ke induk samsat untuk pengambilan pengesahan STNK, yang mana masyarakat terkadang masih harus

izin dari pekerjaan atau meninggalkan aktivitasnya untuk membayar pajak. Kini masyarakat lebih mudah untuk membayar pajak tanpa harus meninggalkan aktivitasnya melalui aplikasi SIGNAL.

Menurut Roger (2003) Sejahtera mana sebuah penemuan dianggap sesuai dengan nilai-nilai saat ini, pengalaman sebelumnya, dan persyaratan pengadopsi potensial disebut sebagai kesesuaian. Sebuah konsep yang tidak selaras dengan nilai dan konvensi sistem sosial tidak akan diadopsi secepat penemuan yang sesuai. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa ide-ide sebelumnya tidak langsung dihilangkan, tidak hanya karena pertimbangan ekonomi, tetapi juga karena penemuan lama menjadi bagian dari transisi ke inovasi baru, memfasilitasi proses adaptasi dengan lebih cepat, teknologi masa lalu, ide-ide masa lalu, dan norma-norma sosial budaya dan kepercayaan semuanya dapat diadaptasi.

Layanan aplikasi SIGNAL milik Kepolisian Republik Indonesia ini memiliki karakter yang kompatibel atau interoperabilitas dengan perkembangan yang sudah ada sebelumnya, karena inovasi sebelumnya yang bernama Sambat (Samsat Banten Hebat) pun menggunakan aplikasi juga. Selain itu aplikasi SIGNAL yang merupakan hasil dari inovasi aplikasi Sambat memberikan perubahan yang signifikan mulai dari fitur, persyaratan, dan sistem pengesahan STNK yang lebih memberikan kemudahan kepada masyarakat

agar dapat melakukan pembayaran pajak dimanapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi induk samsat lagi. Ketersediaan inovasi layanan aplikasi SIGNAL ini telah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat sebagai wajib pajak. Seperti halnya dengan inovasi pelayanan pajak yaitu menggunakan aplikasi SIGNAL yang sebelumnya menggunakan aplikasi Sambat dari prosedur pelayannya berbeda dengan aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi Sambat, pelayanan yang sebelumnya menggunakan aplikasi Sambat yang dalam pelayannya masih harus tetap mendatangi induk Samsat terdekat untuk pengesahan STNK nya, tetapi setidaknya mengurangi antrian ketika dalam pelayanan pembayaran pajak. Sedangkan pada aplikasi SIGNAL lebih mudah dan lebih cepat karena masyarakat cukup melakukan pembayaran dan pengesahan STNK melalui aplikasi SIGNAL saja tanpa harus meninggalkan aktivitasnya untuk mendatangi induk Samsat terdekat.

Maka dari itu pegawai samsat Balaraja tetap harus memberikan pelayanan langsung melalui induk samsat untuk pengesahan STNK nya dengan melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Sambat tidak serta merta dihilangkan begitu saja karena pegawai pun harus memberikan kesesuaian dan adaptasi kepada masyarakat terutama untuk masyarakat yang sudah lanjut usia. Persyaratan yang digunakannya pun

berbeda untuk aplikasi SIGNAL cukup memasukkan NIK KTP yang terdaftar sedangkan untuk aplikasi Sambat membutuhkan NIK KTP, NPOL (Nomor Polisi), nomor rangka, serta bukti pembayaran yang akan digunakan untuk pengesahan STNK di induk samsat terdekat.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa diterapkannya penggunaan aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja tentu mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) bagi masyarakat, tetapi belum semua masyarakat bisa menggunakan layanan aplikasi tersebut butuh penyesuaian dan adaptasi dari aplikasi sebelumnya, karena fitur dari aplikasi SIGNAL ini berbeda dengan aplikasi Sambat. Oleh karena itu pegawai Samsat terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang sedang membayar pajak di Samsat induk maupun yang menggunakan layanan E-Samsat agar masyarakat cepat memahami penggunaan aplikasi SIGNAL. Serta membuat spanduk lebih luas lagi disekitar lingkungan Samsat agar masyarakat yang melewati Samsat atau Masyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak di induk Samsat bisa membaca terkait kemudahan aplikasi SIGNAL dalam membayar pajak agar semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil temuan di atas Inovasi layanan SIGNAL (Samsat Digital Nasional)

yang dibentuk oleh Kepolisian Republik Indonesia memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya.

Menurut Rogers (2003), *complexity* adalah sejauh mana suatu penemuan dianggap sulit untuk dipahami atau diterapkan. Sebagian besar anggota sistem sosial memahami beberapa perkembangan, sebagian lainnya lebih canggih dan karenanya membutuhkan waktu lebih lama untuk beradaptasi. Kompleksitas dianggap sebagai penghalang bagi penyerapan dan pelaksanaan inovasi. Sebuah inovasi bisa saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya di Samsat Balaraja, namun inovasi tersebut benar-benar memberikan solusi yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, entitas publik memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan melalui inisiatif-inisiatif kreatif yang berpusat pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Kantor UPTD Samsat Balaraja merupakan salah satu organisasi yang melakukan inovasi dalam pelayanan publik. Memberikan pelayanan yang unggul dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi SIGNAL, yang memberikan kemudahan dalam membayar pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat di Samsat Balaraja, karena persyaratan yang dibutuhkan cukup sederhana

dan hanya membutuhkan NIK KTP dan NOPOL (nomor polisi). Hal ini ditunjukkan melalui kebutuhan layanan, proses layanan, dan metode layanan yang tidak berbelit-belit. Layanan Aplikasi SIGNAL ini memiliki kebutuhan layanan yang sederhana, yaitu cukup mendaftarkan dengan NIK KTP dan NOPOL (Nomor Polisi), serta prosedur dan metode layanan yang sederhana, tidak seperti aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi SAMBAT (Samsat Banten Nasional) yang sistem nya sering terjadi down sehingga tidak maksimal ketika digunakan serta pengesahan STNK nya yang tetap harus datang ke induk Samsat. Berdasarkan hasil penelitian, kendala yang paling sering terjadi adalah kesulitan jaringan yang menyebabkan masalah atau hambatan pada waktu-waktu yang tidak tepat, seperti pada saat melakukan layanan pembayaran pajak. Para ahli meyakini dalam penelitian ini bahwa kompleksitas dari suatu inovasi sesuai dengan teori yang digunakan sebagai landasan oleh para peneliti, yaitu teori kompleksitas yang telah disesuaikan dengan konteks di lapangan. Hipotesis Rogers mengemukakan sebagai berikut: Kerumitan (*complexity*) Karena belum banyak masyarakat yang mengetahui kemudahan dari inovasi baru menggunakan aplikasi SIGNAL, maka inovasi baru bisa jadi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya, namun masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak mengatakan bahwa

pembayaran pajak dengan layanan aplikasi SIGNAL justru sangat mudah digunakan. Hasilnya, sebuah penemuan benar-benar memberikan pendekatan yang unggul, hanya membutuhkan prosedur adaptasi.

Jadi, inovasi pelayanan dengan menggunakan aplikasi SIGNAL yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia di Samsat Balaraja tidak memiliki kerumitan dalam arti akan dapat merasakan kemudahan untuk masyarakat ketika melakukan proses pelayanan pembayaran pajak. Hal ini ditunjukkan dengan kebutuhan pelayanan, proses pelayanan, dan metode pelayanan yang sederhana. Kemudian, sebagian informan penelitian yang pernah memanfaatkan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak. Rogers, (2003) Gagasan ini menyiratkan bahwa pelanggan akan lebih cenderung menerima barang baru jika mereka merasakan kesederhanaan penggunaan aplikasi yang disediakan oleh produk yang inovatif.

Menurut atribut *trialability*, sebuah penemuan dapat disetujui hanya jika telah diuji dan terbukti menawarkan manfaat atau nilai yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, sebuah produk inovasi harus melewati tahap "uji publik", di mana setiap orang atau semua pihak dapat menilai kualitas sebuah inovasi. Inovasi layanan aplikasi SIGNAL yang dikembangkan oleh Kepolisian Republik Indonesia bekerja sama dengan Samsat Induk saat ini telah memasuki tahap uji

publik. Uji coba layanan dan sosialisasi mendorong inovasi layanan aplikasi SIGNAL. Namun, banyak wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba layanan dan sosialisasi yang telah dilakukan oleh Kantor Samsat Balaraja terhadap keberadaan layanan aplikasi SIGNAL, sehingga respon masyarakat sangat rendah.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu entitas pemerintah yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan publik dalam bentuk produk dan jasa. Pembentukan Samsat dimaksudkan untuk mengefektifkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan pajak bagi masyarakat. Samsat merupakan sistem kerja sama terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja yang menyediakan berbagai jenis pelayanan dan administrasi pajak kendaraan bermotor. Layanan untuk menerbitkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), TKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor), PKB (Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor), BBKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) merupakan contoh pengelolaan pajak. Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu asas pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

yaitu Transparansi. Transparansi diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti. Dalam hal ini, inovasi pelayanan aplikasi SIGNAL memberikan transparansi dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan. Dengan kondisi seperti itu, inovasi pelayanan aplikasi SIGNAL memiliki sifat pelayanan yang terbuka kepada masyarakat. Inovasi layanan aplikasi SIGNAL milik Kepolisian Republik Indonesia telah menyelesaikan tahap uji publik di Samsat Balaraja. Uji coba layanan dan sosialisasi mendorong kemajuan untuk inovasi layanan aplikasi SIGNAL, tidak seperti inovasi sebelumnya pada aplikasi Sambat yang ketika sekarang digunakan masyarakat mengalami beberapa kendala seperti keterlambatan sistem atau sistem down, karena kurangnya uji coba publik. Namun, banyak wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba layanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Samsat Balaraja dalam menggunakan kemudahan aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Menurut hasil temuan penelitian, sosialisasi layanan melalui aplikasi SIGNAL di Samsat Balaraja masih kurang lengkap dan tidak sampai ke telinga masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya indoktrinasi program layanan aplikasi

SIGNAL. Program layanan aplikasi SIGNAL ini sebenarnya sangat efektif jika Badan Pendapatan Daerah melakukan sosialisasi secara luas, terutama di daerah-daerah yang akan menjadi sasaran program layanan aplikasi SIGNAL.

Sebuah penemuan harus dapat mudah diamati dalam hal cara kerjanya dan menciptakan sesuatu yang lebih baik, sesuai dengan karakteristik *observability*. Orang lain dapat dengan mudah melihat atau menyaksikan inovasi layanan aplikasi SIGNAL yang dibuat oleh Kepolisian Republik Indonesia dari hasil inovasi sebelumnya pada aplikasi Sambat (Samsat Banten Hebat). Dalam contoh ini, hal tersebut ditunjukkan dengan adanya persyaratan, cara, dan mekanisme pelayanan yang sederhana dan tidak rumit. Hanya dengan NIK KTP dan NOPOL (nomor polisi) wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sesuai dengan aturan. Selain itu, metode dan mekanisme pelayanan yang ada terdiri dari 3 tahap yaitu registrasi, pendaftaran dan pembayaran. Maka dari kedua aplikasi tersebut dapat dibedakan bahwa aplikasi SIGNAL merupakan hasil dari inovasi aplikasi Sambat yang lebih mudah digunakan dan sangat praktis, yang bisa digunakan oleh seluruh wajib pajak tidak hanya dari kendaraan plat Banten saja. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), Sejauh mana hasil dari sebuah penemuan dapat dilihat oleh orang

lain didefinisikan sebagai observabilitas. Semakin mudah seseorang atau sekelompok orang dapat melihat efek dari sebuah penemuan, semakin besar kemungkinan individu atau kelompok tersebut akan menerimanya. Akibatnya, semakin besar keuntungan relatif, kompatibilitas, *trialability*, dan *observability*, dan semakin rendah kompleksitasnya, semakin besar kemungkinan penemuan tersebut diimplementasikan. Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Balaraja sangat simple dan tidak berbelit-belit apalagi semenjak adanya inovasi pembayaran pajak kendaraan Bermotor (PKB) dengan menggunakan aplikasi SIGNAL, sehingga mempermudah masyarakat dimanapun dan kapanpun dalam proses pembayaran pajak. Diterapkannya aplikasi SIGNAL di samsat Balaraja saat ini tidak menghilangkan inovasi sebelumnya yang sudah ada yaitu aplikasi SAMBAT, aplikasi SAMBAT pun masih tetap digunakan dalam pembayaran pajak tetapi lebih banyak yang menggunakan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak. Karena aplikasi SIGNAL pengesahan STNK nya bisa dikirim via pos tidak harus ke induk samsat lagi. Individu lain dapat dengan mudah melakukan proses layanan dalam inovasi aplikasi SIGNAL dengan menggunakan teknik yang mudah ini. Layanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi SIGNAL merupakan layanan pembantu Kantor Samsat Balaraja. Layanan inovasi tersebut

diterbitkan guna mengurangi antrian yang menumpuk, pungutan liar, serta memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak

Berdasarkan pemikiran tersebut, inovasi layanan aplikasi SIGNAL dapat dikatakan sederhana jika dilihat dari sisi outcome dan prosedur pelayanannya, karena prosedur yang harus dilalui hanya tiga tahap, yaitu registrasi, pendaftaran, dan pembayaran, serta persyaratan yang ditentukan hanya perlu lampiran NIK KTP dan NOPOL (nomor polisi). Dengan waktu pelayanan yang mendukung, masyarakat dapat lebih mudah melakukan layanan aplikasi SIGNAL.

Hambatan-hambatan Dalam Penerapan Aplikasi SIGNAL yaitu adanya ketidaktahuan masyarakat mengenai penggunaan aplikasi signal, Keterlambatan sistem dalam pembayaran pajak, yang menyebabkan uang yang telah dibayarkan masyarakat tidak langsung masuk ke KASDA, sehingga proses pengesahan STNK pun harus menunggu uang pembayaran masuk ke KASDA baru STNK bisa dicetak, Masih terbatasnya anggaran yang digunakan dalam mengimplementasikan program layanan aplikasi tersebut, dan masih adanya paradigma masyarakat yang konvensional dalam menyikapi layanan elektronik Samsat atau aplikasi samsat, sehingga sulit untuk mengubah cara pandang masyarakat dalam menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

KESIMPULAN

Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) Di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang dapat dikatakan sudah efektif dan sudah berjalan dengan baik walaupun masih memiliki kekurangan dari fitur pada aplikasi tersebut. Pernyataan tersebut sesuai dengan lima indikator menurut Rogers (2003) yaitu *relative advantages* (keuntungan relatif) bahwa Aplikasi SIGNAL dapat memberikan keuntungan kepada masyarakat karena memudahkan dan menghemat waktu masyarakat tidak seperti inovasi sebelumnya, yakni aplikasi Sambat yang masih harus tetap ke induk samsat untuk pengambilan pengesahan STNK. Dari segi *compability* (kesesuaian), aplikasi SIGNAL pengganti aplikasi Sambat memiliki prosedur pelayanan yang masih sama dengan aplikasi Sambat hanya proses pengesahan STNK nya saja yang berbeda. Aplikasi SIGNAL tidak memiliki kerumitan dalam arti akan dapat merasakan kemudahan untuk masyarakat ketika melakukan proses pelayanan pembayaran pajak.

Dari segi *trialability* (kemungkinan dicoba), keterbaruan pelayanan aplikasi SIGNAL sudah melalui uji coba layanan dan sosialisasi, tetapi sebagian masyarakat umum sebagai wajib pajak masih banyak yang tidak tahu mengenai uji coba aplikasi SIGNAL dan

informasi terkait aplikasi SIGNAL yang sudah dilakukan oleh pihak kantor Samsat Balaraja, dan terakhir *observability* (kemudahan diamati) di mana Inovasi layanan aplikasi SIGNAL di UPTD kantor Samsat Balaraja sudah dapat dengan mudah diamati dan digunakan oleh masyarakat dalam pembayaran pajak dan telah berhasil menghasilkan sesuatu yang lebih baik dari layanan aplikasi Sambat.

Beberapa faktor yang menjadi penghambat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang diantaranya kurangnya kesadaran masyarakat tentang kewajiban membayar pajak, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kemudahan pembayaran pajak menggunakan aplikasi SIGNAL, dan kurang baiknya akses internet sehingga sering menghambat proses penggunaan aplikasi SIGNAL.

REFERENSI

- Arribe et al (2022). Analysis of National Signal Application User Satisfaction Levels Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method.
- Ciko Muslim Pribadi. 2017. Efektivitas Program Samsat Keliling dalam meningkatkan PAD di Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang: Vol 5 No 6.
- Defrian, Diki dkk. 2021. "Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang". *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, Vol 11 No 2, 163-174.

- Dirlantas Polda Banten. 2022. data kuantitas jumlah kendaraan di provinsi Banten.
<https://banten.tribunnews.com/2022/10/23/sebanyak-15-juta-data-registrasi-dan-identifikasi-kendaraan-bermotor-di-banten-terancam-dihapus>
- Frederickson, H.George. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES.
- Herawati, Latifa Novina dkk. 2022. “Pengaruh Penerapan E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Di Samsat Kota Cimahi)”. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, Vol 10 No 1, 50-51.
- Henry, Nicholas, (1988). *Public Administration and Public Affairs*. Diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*. Penerbit Rajawali Jakarta.
- Hastuti, Sri Endah. 2015. *Inovasi Sanitary Landfill Dalam Penanganan Sampah Pada Dinas Pertamanan dan Kebersihan Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ilham. 2016. “Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Uptd Samsat Kota Bukittinggi”. *Jom Fisip*, Vol 3 No 2, 3-5.
- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers’ Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research. In *Information Systems Management* (Vol. 31, Nomor 1).
- Koch. 2005. *Pediatric Dentistry : A Clinical Approach*. London: Blackwell Publishing.
- Mr. Dr. N. J. Feldmann. 2019. *De Over Heidsmiddelen Van Indonesia*.
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta : Andi.
- Rogers, E.M. 2003. *Diffusion of Innovation*, 5th Edition, The Free Press. New York.
- Yogi Suwarno, dalam Lan. 2007. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sangkala. 2013. *Innovative Governance Konsep Dan Aplikasi*. Surabaya : Capuya.
- Smeets, MJH. 2002. *Akuntansi Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Suyono, Evan. 2015. *Inovasi Kebijakan Pendidikan di Kota Palopo*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan.
- Undang–Undang Nomor 28 tahun 2009 Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan
https://www.academia.edu/2901110/Penerapan_Electronic_Government_Dalam_Pelayanan_Publik_Di_Era_Otonomi_Daerah
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/4768/Pembangunan%20SDM%20berbasis%20E-gov-Hasniati.pdf?sequence=1>
<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/1819/BAB%20II.pdf?sequence=9>
<https://k3i.korlantas.polri.go.id/>