

**EVALUASI KEBIJAKAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT  
DIGITAL NASIONAL (E-SIGNAL) DALAM  
MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PENGELOLAAN PENDAPATAN TELUK KUANTAN  
TAHUN 2024**

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Administrasi Negara*



**Oleh**

**VINNY ALVIONINGSIH  
NPM. 210411057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI  
TELUK KUANTAN  
2025**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**JUDUL** : Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024

**NAMA** : Vinny Alvioningsih

**NPM** : 210411057

**UNIVERSITAS** : Universitas Islam Kuantan Singingi

**FAKULTAS** : Ilmu Sosial

**JURUSAN** : Administrasi Negara

**PROGRAM STUDI** : Administrasi Negara

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN.1002059002

PEMBIMBING II



SARJAN M, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1008128002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Negara

Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1002059002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :  
Hari : Kamis  
Tanggal : 17  
Bulan : April  
Tahun : 2025

### Tim Penguji

#### KETUA



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si  
NIDN. 1030058402

#### SEKRETARIS

  
SARJAN M, S.Sos., M.Si  
NIDN. 1008128002

1. EMILIA EMHARIS, S. Sos., M.Si (Pembimbing I) (  )
2. ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji I) (  )
3. SAHRI MUHARAM, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji II) (  )

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Islam Kuantan Singingi



RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si  
NIDN. 1030058402

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan”
2. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (strata satu) di Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Karya tulis ini adalah penelitian saya sendiri dan dibantu oleh dosen pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Teluk Kuantan, 04 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Vinny Alvioningsih  
NPM. 210411057

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan”
2. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (strata satu) di Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Karya tulis ini adalah penelitian saya sendiri dan dibantu oleh dosen pembimbing.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Teluk Kuantan, 04 Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Vinny Alvioningsih  
NPM. 210411057

## MOTTO

*“ Hanya Karena tidak secepat yang lain, bukan berarti gagal sebagai manusia. Semuanya memiliki cerita, waktu, dan garis takdir sendiri. hidup bukan perihal siapa yang tercepat, tetapi siapa yang tetap bertahan. ”*

*Innallaha ma'ash shabiriin,  
(Allah selalu bersama orang-orang yang sabar)*

*“ Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories nya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.*

*Jadi tetap berjuang ya*

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah rabbil-alamin, pertama- tama saya ucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan selalu dalam lindungannya. Semoga ini menjadi salah satu langkah untuk menuju kesuksesan.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk penyemangat hidup Ayahanda Bakri (Alm) dan ibunda tercinta Saramai Tati, yang selalu memanjatkan do'a di setiap sujudnya yang memudahkan setiap langkah perjuangan putrinya. Serta seluruh keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan.

Untuk sahabat yang sama-sama berjuang (Siti Aminah, Sherly Syafriani, Alji Mailadi Irawan, Donal Parinra, Damra Abdul Hakim,) terima kasih kalian selalu ada, semangat dari kalian takakan mungkin sampai dititik ini. Terima kasih juga kepada orang-orang terdekat yang selalu mendukung hingga sampai saat ini.

Terima kasih banyak untuk bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si dan Sarjan M, S.Sos, M.Si yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran, serta memberikan dorongan semangat dan bantuan dalam proses bimbingan. Dan kepada Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak memberikan tambahan ilmu, bantuan administrasi, dan bantuan lainnya dalam kelancaran studi penelitian.

Terima kasih banyak untuk semuanya karna jasa kalian sangat berharga bagi saya. Semoga ilmu yang saya dapatkan bisa berguna di masa yang akan datang Aamin.

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KEBIJAKAN APLIKASI ELEKTRONIK SAMSAT DIGITAL NASIONAL (E-SIGNAL) DALAM MENINGKATKAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PENDAPATAN TELUK KUANTAN TAHUN 2024**

**OLEH :**

**VINNY ALVIONINGSIH**  
**NPM.210411057**

Aplikasi E-SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI), E- TBP KP (Bapenda Provinsi) dan E-KD (PT. Jasa Raharja). Aplikasi yang dibuat pada tahun 2021 oleh DITLANTAS untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Namun terjadi permasalahan dalam Proses penerapannya, yaitu proses pembayaran yang panjang, serta tidak semua wajib pajak paham dalam mengaplikasikan Aplikasi E-SIGNAL tersebut. Dan untuk pengesahan STNK nya tetap datang ke kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan, sehingga wajib pajak memilih tetap membayar pajak secara manual daripada menggunakan aplikasi SIGNAL. Adapun tujuan untuk Mengevaluasi Kebijakan Aplikasi SIGNAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan informan penelitian ini adalah BAPENDA, JASA RAHARJA, LANTAS. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pembayaran pajak secara online atau melalui aplikasi E-SIGNAL belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan wajib pajak belum mengetahui sepenuhnya mengenai aplikasi E-SIGNAL yang dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran dan terhindar dari denda keterlambatan membayar pajak.

**Kata Kunci : Evaluasi, E-SIGNAL, Pajak**

## **ABSTRACT**

### ***EVALUATION OF THE NATIONAL DIGITAL SAMSAT ELECTRONIC APPLICATION POLICY (E-SIGNAL) IN INCREASING MOTOR VEHICLE TAX PAYMENTS IN THE TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT OF TELUK KUANTAN REVENUE MANAGEMENT IN 2024***

**BY:**

**VINNY ALVIONINGSIH**  
**NPM.210411057**

*The E-SIGNAL Application is a service for the ratification of the Annual STNK, Motor Vehicle Tax Payment (PKB) and Payment of Mandatory Contributions to the Road Transportation Traffic Fund (SWDKLLJ) online with the issuance of digital documents in the form of E-Endorsement (POLRI), E-TBPKP (Provincial Bapenda) and E-KD (PT. Jasa Raharja). The application was made in 2021 by DITLANTAS to make it easier for taxpayers to pay for motor vehicle taxes. However, there are problems in the implementation process, namely the long payment process, and not all taxpayers understand the application of the E-SIGNAL Application. And for the ratification of the STNK, they still come to the Kuantan Bay Revenue Management UPT office, so taxpayers choose to continue paying taxes manually instead of using the SIGNAL application. The purpose is to evaluate the SIGNAL Application Policy in Improving Public Services at the Kuantan Bay Revenue Management Unit. The research method used is a qualitative descriptive method, with the informants of this research being BAPENDA, JASA RAHARJA, LANTAS. Based on the results of the study, it shows that tax payments online or through the E-SIGNAL application have not gone well, this is because taxpayers do not know fully about the E-SIGNAL application which can make it easier for taxpayers to pay and avoid late tax payment fines.*

**Keywords: Evaluation, E-SIGNAL, Tax**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya. Dengan rahmatNya pula Penyusunan Skripsi ini dapat disusun untuk memenuhi tugas akhir untuk mencapai Gelar Sarjana Sosial Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dengan judul “ **Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024** ”

Penulis memiliki keterbatasan baik dari sisi pengetahuan, waktu dan pengalaman sehingga pedoman belum sempurna dan mengutif beberapa Pedoman Penyusun Karya Ilmiah dan Literatur yang ada. Melalui kesempatan ini mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun serta menyempurnakan Skripsi ini dari berbagai pihak agar Penulis dapat mengerti kekurangan isi Skripsi yang telah disusun ini.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu,penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis,diantaranya :

1. Ibu **Dr.Ikrima Mailani,S.Pd.i., M.Pd.i** selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibu **Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
3. Bapak **Emilia Emharis, S.Sos, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi, dan juga selaku pembimbing I yang senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak **Sarjan M.S.Sos., M.Si** selaku pembimbing II yang juga senantiasa membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini
5. Kedua orang tua penulis **Bapak Bakri (Alm) Ibu Saramaitati**, yang telah mendidik dan merawat penulis dari kecil sampai saat ini,sehingga penulis bisa menapakkan ke Pendidikan yang lebih tinggi lagi.

6. Seluruh keluarga besar penulis, kakak abang dan adik beserta keponakan dan pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Seluruh teman-teman Prodi Administrasi Negara Angkatan 2021 kelas A dan B yang selalu memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Teman saya Rezi Nurramadhan, Alji Mailadi Irawan, Dwita Rega Martania, Siti Aminah, Sherly Syafriani yang telah memberikan arahan dan motivasi dari awal pembuatan Skripsi ini.

Diharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak. Selain itu saran dan kritik sifat yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian agar skripsi ini bisa lebih baik lagi.

Teluk Kuantan, 04 Januari 2025

Penulis

**VINNY ALVIONINGSIH**  
**NPM.210411057**

## DAFTAR ISI

|                                                   | Halaman     |
|---------------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                             | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                           | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                         | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                    | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                          | 5           |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                       | 5           |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                       | 5           |
| 1.4.1 Secara Teoritis .....                       | 5           |
| 1.4.2 Secara Praktis.....                         | 6           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>                 | <b>7</b>    |
| 2.1 Konsep Administrasi Negaras.....              | 7           |
| 2.1.1 Konsep Kebijakan Publik.....                | 8           |
| 2.1.1 Konsep Formulasi Kebijakan Publik .....     | 11          |
| 2.1.2 Konsep Implementasi Kebijakan.....          | 19          |
| 2.1.3 Konsep Evaluasi Kebijakan.....              | 22          |
| 2.1.4 Konsep Pelayanan Publik.....                | 25          |
| 2.1.5 Kebijakan Pemerintah Daerah.....            | 25          |
| 2.1.6 Sistem Informasi Digital Dan E-SIGNAL ..... | 28          |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                      | 39          |
| 2.3 Hipotesis Penelitian.....                     | 39          |
| 2.4 Defenisi Operasional .....                    | 40          |
| 2.4.1 Efektifitas ( <i>Effectiveness</i> ) .....  | 40          |

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.2 Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....                            | 40        |
| 2.4.3 Kecukupan ( <i>Adequacy</i> ) .....                              | 41        |
| 2.4.4 Perataan ( <i>Equity</i> ).....                                  | 41        |
| 2.4.5 Responsifitas .....                                              | 41        |
| 2.4.6 Ketepatan ( <i>Appropriateness</i> ).....                        | 42        |
| 2.5 Konsep Operasionalisasi Variabel .....                             | 42        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                                  | <b>44</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                                              | 44        |
| 3.2 Informan .....                                                     | 44        |
| 3.3 Sumber Data Penelitian .....                                       | 45        |
| 3.3.1 Data Primer.....                                                 | 45        |
| 3.3.2 Data Sekunder.....                                               | 45        |
| 3.4 Focus Penelitian .....                                             | 45        |
| 3.5 Lokasi Penelitian.....                                             | 46        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data.....                                       | 46        |
| 3.6.1 Wawancara.....                                                   | 46        |
| 3.6.2 Observasi .....                                                  | 46        |
| 3.6.3 Dokumentasi.....                                                 | 46        |
| 3.7 Analisis Data.....                                                 | 47        |
| 3.7.1 Reduksi Data .....                                               | 47        |
| 3.7.2 Sajian Data .....                                                | 47        |
| 3.7.3 Penarikan Kesimpulan.....                                        | 47        |
| 3.8 Jadwal Penelitian.....                                             | 48        |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>                    | <b>44</b> |
| 4.1 Tempat Pelaksanaan Penelitian.....                                 | 44        |
| 4.2 Sejarah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan | 44        |
| 4.3 Visi dan Misi.....                                                 | 50        |
| 4.4 Struktur Organisasi.....                                           | 51        |
| 4.5 Tugas Dan Fungsi .....                                             | 52        |
| 4.5.1 UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Kelas A .....           | 52        |

|                                                                    |           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.5.2 Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Kelas A..... | 53        |
| 4.5.3 Kepala Subbagian Tata Usaha.....                             | 53        |
| 4.5.4 Kepala Seksi Penerimaan .....                                | 54        |
| 4.5.5 Kepala Seksi Penagihan.....                                  | 55        |
| 4.6 Gambaran Pegawai Samsat Teluk Kuantan.....                     | 56        |
| <b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                            | <b>57</b> |
| 5.1 Identitas Informan .....                                       | 57        |
| 5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 57        |
| 5.1.2 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....       | 58        |
| 5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Usia .....                    | 59        |
| 5.2 Hasil Dan Pembahasan.....                                      | 60        |
| 5.2.1 Indikator Efektifitas ( <i>Effectiveness</i> ) .....         | 60        |
| 5.2.1.1 Keberhasilan Kebijakan.....                                | 60        |
| 5.2.1.2 Sasaran kebijakan.....                                     | 62        |
| 5.2.2 Indikator Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) .....              | 64        |
| 5.2.2.1 Penggunaan Sumber Daya Manusia .....                       | 65        |
| 5.2.2.2 Manfaat Anggaran .....                                     | 66        |
| 5.2.3 Indikator Kecukupan ( <i>Adequacy</i> ) .....                | 68        |
| 5.2.3.1 Kecukupan Anggaran .....                                   | 68        |
| 5.2.3.2 Kecukupan Fasilitas.....                                   | 70        |
| 5.2.4 Indikator Perataan ( <i>Equity</i> ) .....                   | 71        |
| 5.2.4.1 Sosialisasi.....                                           | 72        |
| 5.2.4.2 Keadilan Penggunaan Aplikasi .....                         | 74        |
| 5.2.5 Indikator Responsifitas .....                                | 76        |
| 5.2.5.1 Kesesuaian .....                                           | 77        |
| 5.2.5.2 Partisipasi Masyarakat.....                                | 78        |
| 5.2.6 Indikator Ketepatan ( <i>Appropriateness</i> ) .....         | 81        |
| 5.2.6.1 Manfaat Aplikasi E-SIGNAL .....                            | 81        |
| 5.2.6.2 Kelayakan Aplikasi E-SIGNAL.....                           | 83        |
| 5.2 Analisis Hasil Penelitian.....                                 | 85        |
| <b>BAB VI PENUTUP.....</b>                                         | <b>93</b> |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 6.1 Kesimpulan .....       | 93        |
| 6.2 Saran.....             | 93        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>94</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>            |           |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                    | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| <u>Tabel I. 1 : Data Masyarakat Yang Melakukan Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi E-SIGNAL.....</u>                                                                 | 3       |
| Tabel II. 1 : Konsep Operasionalisasi Variabel.....                                                                                                                | 42      |
| Tabel III. 1 : Penentuan Informan Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Aplikasi E-SIGNAL .....                                                                    | 45      |
| Tabel III. 2 : Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Aplikasi E-SIGNAL Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan..... | 48      |
| Tabel IV. 1 : Gambaran Pegawai SAMSAT Teluk Kuantan.....                                                                                                           | 56      |
| Tabel V. 1 : Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                     | 57      |
| Tabel V. 2 : Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                                                                                                | 58      |
| Tabel V. 3 : Identitas Informan Berdasarkan Usia.....                                                                                                              | 59      |
| Tabel V. 4 : Rekapitulasi Hasil Wawancara.....                                                                                                                     | 86      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                   | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar II. 1 : Hubungan Komponen dalam Sistem Kebijakan.....                                                                                                      | 10             |
| Gambar II. 2 : Kerangka Pemikiran Evaluasi Kebijakan Aplikasi E-SIGNAL<br>dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di UPT Pengelolaan<br>Pendapatan Teluk Kuantan..... | 39             |
| Gambar IV.1 : Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk<br>Kuantan.....                                                                                | 51             |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Evaluasi Kebijakan adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. Menurut Muhadjir dalam Widodo mengemukakan “Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu proses untuk menilai seberapa jauh suatu kebijakan publik dapat “membuahkan hasil”, yaitu dengan membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan dan/atau target kebijakan publik yang ditentukan”(Engkus, 2022 : 209-210).

Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, penting bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang mudah dan cepat demi kepuasan masyarakat dengan memanfaatkan dengan baik agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang siap dijalankan oleh pemerintah baik kementerian, lembaga, maupun pemerintahan daerah merupakan perwujudan reformasi birokrasi. SPBE biasa disebut juga *E-Government* merupakan salah satu upaya pemangkasan biaya dan waktu, serta meminimalisasi terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Penerapan SPBE ditujukan untuk mewujudkan proses kerja yang efisien dan efektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam istilah ekonomi konvensional, istilah pajak (*tax*) seperti dalam definisi Prof. Rahmat Soemitro dan Prof. Andriani menjelaskan bahwa pajak bermakna sebagai sebuah pungutan wajib berupa uang yang harus dibayar oleh penduduk sebagai sumbangan wajib kepada negara atau pemerintah sehubungan dengan pendapatan, kepemilikan, harga beli barang, dan lain-lain. Jadi pajak (*tax*) adalah harta yang dipungut dari rakyat untuk keperluan pengaturan negara (Alsar Andri & Mhd. Himsar Siregar, 2021: 91).

Berdasarkan salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Kepatuhan Masyarakat akan pajak bisa dibilang masih rendah dan enggan untuk membayar pajak. Sedangkan jika masyarakat tidak patuh akan wajib pajak dapat mengakibatkan pembangunan tidak berjalan dengan baik dan benar, penumpukan utang negara dan kebutuhan lainnya. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap pajak sangat berpengaruh besar terhadap pertumbuhan sebuah negara dan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap menyatakan bahwa

peningkatan kualitas pelayanan Kantor bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk Samsat Online Nasional (SIGNAL) (Dan et al., 2023:498).

Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan masyarakat.

Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan sebuah sistem teknologi informasi berbasis elektronik yang dikenal dengan E-SIGNAL. Yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Di Kabupaten Kuantan Singingi sendiri masyarakat masih membayar pajak secara manual ke UPT Pengelolaan Pendapatan yang ada di Kota Teluk Kuantan, yang mana dengan kemajuan teknologi tidak semua wajib pajak dapat mengakses Aplikasi tersebut karena masih minim pengetahuan dan *gaptek (gagap teknologi)*.

***Tabel I. 1 : Data Masyarakat Yang Membayar Pajak Melalui Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL)***

| NO    | JENIS KENDARAAN      | JUMLAH   |
|-------|----------------------|----------|
| 1     | Kendaraan Roda Dua   | 160 Unit |
| 2     | Kendaraan Roda Empat | 50 Unit  |
| TOTAL |                      | 210 Unit |

**Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024**

Aplikasi E-SIGNAL merupakan pelayanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara daring dengan terbitnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI), E- TBPKP (Bapenda Provinsi) dan E-KD (PT. Jasa Raharja). Aplikasi yang dibuat pada tahun 2021 oleh DITLANTAS untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Asiva Noor Rachmayani, 2015:5).

Secara digital aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database), kendaraan bermotor (*ranmor*) yang dimiliki Polri, pencocokan wajah (*face matching*) pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi. Hal ini di integrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (*Artificial Inteligence atau AI*) menggunakan aplikasi berjenis mobile platform untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan resident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah tugas utama Polri.

Aplikasi E-SIGNAL memiliki kelebihan bagi wajib pajak yaitu memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja secara online. Akan tetapi adapun kekurangan yang dimiliki aplikasi E-SIGNAL, wajib pajak tetap harus datang ke kantor UPT Pengelolaan Pendapatan untuk melakukan pengesahan STNK,

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik dan termotivasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024 ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas,maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024.”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : “Bagaimana Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024.”

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1.4.1 Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan berguna dalam memperluas pengetahuan dalam bidang Ilmu Sosial, khususnya bagi mahasiswa Ilmu Sosial studi Administrasi Negara. Disamping itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

#### **1.4.2 Secara Praktis**

Secara praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kepada Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi E-SIGNAL.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Administrasi Negara

Kata administrasi berasal dari bahasa latin yaitu “Ad” dan “ministrate” yang artinya pemberian jasa atau bantuan, yang dalam bahasa Inggris disebut “Administration” artinya “To Serve”. Dengan demikian administrasi kemudian dimaknai sebagai upaya melayani dengan sebaik-baiknya (Warsono et al., 2019:2)

Henri Fayol membawakan pengertian “administrasi (*Peradministration*) yang umum berlaku di daratan Eropa (Eropa Kontinental), dikalangan bangsa Italia, Spanyol, Prancis, Jerman, Belgia, Belanda dan sebagainya. Adapun di Inggris dan negara-negara bekas jajahan Inggris, termasuk Amerika Serikat, pengertian semacam itu tidak ada. Yang mirip-mirip adalah “Manajemen” Oleh karena itu, buka Henri Fayol “*Administration Industrielle at “ Industrial and general management”*”, suatu terjemahan yang jelas bagi orang Inggris, tetapi membingungkan bagi kita di Indonesia yang menganut pandangan Eropa Kontinental sebagai bekas jajahan Belanda (Marwiyah, 2020:7)

Pengertian Administrasi sendiri dapat dilihat dari dua sudut pandang (Dalam Marwiyah, 2020:5) administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas:

##### a. Administrasi dalam arti sempit

Administrasi secara sempit, administrasi berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda) yang diartikan sebagai pekerjaan tulis-menulis atau ketatausahaan/kesekretarian. Pekerjaan ini berkaitan dengan kegiatan menerima,

mencatat, menghimpun, mengolah, menggandakan, mengirim, menyimpan, dan sebagainya.

b. Administrasi dalam arti luas

Administrasi secara luas, administrasi merupakan proses kerja sama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya. Berdasarkan hal tersebut, administrasi dipandang dari tiga sudut pengertian, yakni

1. Sudut proses administrasi merupakan proses kegiatan pemikiran, penentuan tujuan, sampai pelaksanaan kerja hingga akhir tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

2. Sudut fungsi administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan sekelompok individu maupun individu itu sendiri, sesuai dengan fungsi yang telah dilimpahkan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya, misalnya : kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan, dan sebagainya.

3. Staf/asisten, yaitu individu yang memiliki keahlian, karena harus menyumbangkan pemikiran dan sebagai penasehat untuk membantu administrator dan manajer dalam membuat kebijaksanaan pada kegiatan institusional.

### **2.1.1 Konsep Kebijakan Publik**

Secara etimologis, istilah kebijakan atau policy berasal dari bahasa Yunani “polis” berarti negara, kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi “politia” yang berarti negara. Akhirnya masuk ke dalam bahasa Inggris “policie” yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah publik atau administrasi pemerintahan.

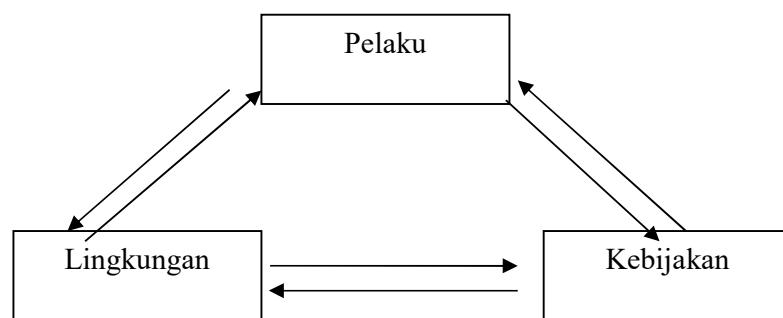
Istilah “kebijakan” atau “*policy*” dipergunakan untuk menunjuk perilaku seorang aktor (misalnya seorang pejabat, suatu kelompok maupun suatu badan pemerintah) atau sejumlah aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu. Pengertian kebijakan seperti ini dapat kita gunakan dan relatif memadai untuk keperluan pembicaraan-pembicaraan biasa, namun menjadi kurang memadai untuk pembicaraan-pembicaraan yang lebih bersifat ilmiah dan sistematis menyangkut analisis kebijakan publik.

Batasan tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014: 8) yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (whatever governments choose to do or not to do)”. Seorang ahli Jerman lainnya, Crinson dalam Ayuningtyas (2014: 8) menyatakan kebijakan merupakan sebuah konsep, bukan fenomena spesifik maupun konkret, sehingga pendefinisian akan menghadapi banyak kendala atau dengan kata lain tidak mudah. Selanjutnya Crinson juga membenarkan bahwa kebijakan akan jauh lebih bermanfaat apabila dilihat sebagai petunjuk untuk bertindak atau serangkaian keputusan atau keputusan yang saling berhubungan satu sama lain.

Menurut Fredrich dalam Agustino (2017: 166) kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinankemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sementara itu, Anderson dalam Agustino (2017:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan.

**Bagan/Gambar II. 1 : Hubungan Komponen dalam Sistem Kebijakan**



*Sumber : Hubungan Komponen Dalam Sistem Kebijakan Menurut Dunn Dalam Ayuningtyas (2014:15)*

Segitiga sistem kebijakan menjelaskan adanya aktor kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kebijakan publik. Kesemuanya juga tidak luput dari pengaruh lingkungan kebijakan.

Ketiga komponen tersebut selanjutnya dikenal sebagai sistem kebijakan, yaitu tatanan kelembagaan yang berperan dalam penyelenggaraan kebijakan publik yang mengakomodasi aspek teknis, sosiopolitik maupun interaksi antara unsur kebijakan. Penjelasan lebih lanjut tentang sistem dan komponen kebijakan publik dikemukakan pula oleh William Dunn dalam Ayuningtyas (2014:16) sebagai berikut.

*a. Isi kebijakan (policy content)*

Terdiri dari sejumlah daftar pilihan keputusan tentang urusan publik (termasuk keputusan untuk tidak melakukan tindakan apa-apa) yang dibuat oleh lembaga dan pejabat pemerintah. Isi sebuah kebijakan merespons berbagai masalah publik (*public issues*) yang mencakup berbagai bidang kehidupan mulai dari pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain-lain.

b. Aktor atau pemangku kepentingan kebijakan (*policy stakeholder*)

Pemangku kepentingan kebijakan atau aktor kebijakan adalah individu atau kelompok yang berkaitan langsung dengan sebuah kebijakan yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan atau kebijakan tersebut. Aktor kebijakan tersebut bisa terdiri dari sekelompok warga, organisasi buruh, pedagang kaki lima, komunitas wartawan, partai politik, lembaga pemerintahan, dan sebagainya.

c. Lingkungan kebijakan (*policy environment*)

Lingkungan kebijakan merupakan latar khusus di mana sebuah kebijakan terjadi, yang berpengaruh dan dipengaruhi oleh aktor kebijakan serta kebijakan publik itu sendiri.

### **2.1.2 Konsep Formulasi Kebijakan Publik**

Menurut Lembaga Administrasi Negara RI (Lembaga Administrasi Negara, 2010 : 5) formulasi kebijakan merupakan kegiatan pengembangan rencana dan metode (alternatif kebijakan) untuk menyelesaikan masalah publik yang telah disepakati dalam suatu agenda pemerintah dan diakhiri dengan suatu kegiatan

pemilihan terhadap alternatif yang dianggap terbaik (pembuatan keputusan) untuk menyelesaikan masalah publik tersebut (dalam Fauzi & Rostyaningsih, 2018).

Menurut James Anderson formulasi kebijakan adalah bagaimana pengembangan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif Untuk memecahkan masalah publik serta siapa saja yang berpartisipasi di dalamnya (dalam Subarsono, 2013 :12-13).

Formulasi Kebijakan (*Policy Formulation*) disebut juga sebagai tahapan yang turut menentukan dari kebijakan publik, dalam tahap inilah dirumuskan batas-batas kebijakan itu sendiri. Untuk itu, harus disadari beberapa hal yang hakiki dari kebijakan publik, adalah: **Pertama**, bahwa kebijakan publik ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan dan kepentingan publik dalam kerangka meningkatkan kapasitas publik itu sendiri. Karena itu, substansi inti dari kebijakan publik adalah intervensi. Mengapa demikian? Meskipun kebijakan publik adalah apa yang dipilih untuk dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah, namun sebenarnya yang menjadi fokus adalah apa yang dikerjakan dan diperankan oleh pemerintah karena bersifat aktif.

Paradigma kegiatan pemerintah bersifat *interventif* dikenal sejak akhir tahun 1930-an ketika Keynes memperkenalkan kebijakan pemerintah untuk mengatasi *economic malaise* yang dialami oleh Amerika Serikat di tahun 1932. Kebijakan Keynes pada intinya adalah bahwa pemerintah harus melakukan intervensi-intervensi melalui kebijakan-kebijakan publik untuk menjaga kesinambungan kehidupan bersama, khususnya yang menjadi fokus Keynes dan para pengikutnya dibidang ekonomi. Oleh karena fokusnya adalah *intervensi*, maka yang harus

diambil menjadi perhatian dari kebijakan publik adalah kebijakan publik yang mengarah kepada tindakan-tindakan yang dapat dilakukan pada wilayah- wilayah yang memang pantas dan dapat di *intervensi*.

**Kedua**, keterbatasan kemampuan sumber daya manusia. Tidak sedikit kebijakan publik yang baik akhirnya tidak dapat dilaksanakan karena tidak didukung oleh ketersediaan SDM yang memadai. **Ketiga**, keterbatasan kelembagaan, sejauhmana kualitas praktek manajemen profesional dan proporsional di dalam lembaga pemerintah dan lembaga masyarakat, baik yang bergerak di bidang *profit* maupun *non-profit*. **Keempat**, adalah keterbatasan yang klasik tetapi tidak kalah penting, yakni keterbatasan dana atau anggaran. Kebijakan tidak dapat dilakukan jika tidak ada dana. Dan **Kelima**, adalah keterbatasan yang bersifat teknis, yakni berkenaan dengan kemampuan teknis menyusun kebijakan itu sendiri.

Untuk menghasilkan kebijakan yang efektif, seorang *leader* harus memiliki:

- 1) *Power Introspection*, melihat secara mendalam keadaan dan kekuatan serta kewenangan dari pejabat yang akan melaksanakan kebijakan tersebut, 2) *Power Retrospection*, melihat hal-hal yang telah terjadi untuk mempelajari masalah yang identik pada masa lalu, dan 3) *Feasibility*, melihat kedepan dan membuat konfigurasi keadaan yang diinginkan berdasarkan data, konsep serta realita yang ada (Asiva Noor Rachmayani, 2015 : 29-30).

Terdapat beberapa model formulasi kebijakan menurut para ahli sebagai berikut: (dalam Asiva Noor Rachmayani, 2015 : 31-40)

A. Model Formulasi Kebijakan Menurut Thomas R Dye

### 1. Model Teori Kelompok

Model Teori Kelompok (*Group*), yang mengandalkan kebijakan sebagai titik keseimbangan (*equilibrium*). Inti gagasannya adalah interaksi didalam kelompok yang kompromistis akan menghasilkan keseimbangan, sekaligus untuk memperkuat kompromi adalah yang terbaik dalam memproduksi kebijakan publik.

Indikator dari model ini adalah :

- a. Rumuskan aturan main antar *interest Group*,
- b. Menata kompromi dan seimbangkan kepentingan,
- c. Terbentuknya kompromi dalam kebijakan,
- d. Memperkuat kompromi-kompromi,

### 2. Model Kelembagaan

Model Kelembagaan (*Institutional*), bahwa tugas membuat kebijakan publik adalah tugas pemerintah. Dengan demikian, apapun yang dibuat pemerintah dan dengan cara apapun adalah kebijakan publik. Model ini pada prinsipnya lebih mengutamakan fungsi-fungsi setiap unit kerja institusional pemerintah dalam menyusun dan memformulasikan kebijakan publik. Model ini menegaskan bahwa:

- a. pemerintah sah dan memiliki otoritas dalam membuat kebijakan publik,
- b. kebijakan publik bersifat *universal* (umum),
- c. pemerintah memegang fungsi pemaksaan kebijakan,

### 3. Model Teori Elit (*Elite*)

Model Teori Elit (*Elite*), model ini berkembang dari teori politik elit-massa yang melandaskan diri pada asumsi bahwa didalam setiap masyarakat pasti terdapat dua kelompok, yaitu pemegang kekuasaan atau *elite* dan yang tidak

memiliki kekuasaan atau massa. Teori ini mengembangkan diri kepada kenyataan bahwa se-demokratis apapun, selalu ada bias didalam formulasi kebijakan, karena pada akhirnya kebijakan- kebijakan yang dilahirkan merupakan preferensi politik dari para elit. Indikator dari model ini adalah

- a. Preferensi politik para *elite*,
- b. *Top Down*
- c. Adanya Administrator Publik sebagai Implementor kebijakan
- d. *Konservatif* dan *status quo*
- e. *Status quo*,

#### 4. Model Proses

Model Proses (*Process*), bahwa politik merupakan sebuah aktivitas sehingga mempunyai proses. Model ini mempertegas tentang apa dan bagaimana kebijakan itu dibuat atau seharusnya dibuat, akan tetapi kurang memberikan tekanan pada substansi seperti apa yang harus ada dalam kebijakan tersebut. Sehingga model ini lebih mengutamakan *step by step* formulai kebijakan, ketimbang fokus terhadap susbtasni hal- hal penting yang harus ada dalam kebijakan itu. Rangkaian dan tahapan model ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. identifikasi permasalahan,
- b. menata agenda formulasi kebijakan,
- c. perumusan proposal kebijakan,
- d. legitimasi kebijakan,
- e. implementasi kebijakan, dan
- f. evaluasi kebijakan

### 5. Model Teori *Rasionalisme (Rational)*

Model Teori Rasional (*Rational*) menegaskan bahwa : Kebijakan publik sebagai *maximum social gain*”, maksudnya pemerintah sebagai regulator kebijakan harus mampu memilih kebijakan yang memberi manfaat optimal bagi masyarakat, dan dalam formulasi kebijakannya harus berdasar pada keputusan yang sudah diperhitungkan rasionalitasnya yaitu rasio antara pengorbanan dengan hasil yang akan dicapai sehingga model ini lebih menekankan pada aspek efisiensi atau ekonomis. Formulasi kebijakan dalam model ini menekankan dan disusun dalam urutan :

- a. Mengetahui preferensi publik dan kecenderungannya,
- b. Menemukan pilihan-pilihan,
- c. Menilai konsekuensi pilihan,
- d. Menilai rasio sosial yang dikorbankan, dan
- e. Pilihan alternatif kebijakan yang paling efektif,

### 6. Model Demokratis

Model demokrasi menegaskan bahwa : “Pengambilan keputusan harus sebanyak mungkin mengelaborasi suara dari (*stakeholders*). Tegasnya, bahwa setiap pemilik hak demokrasi harus diikutsertakan sebanyak-banyaknya dalam proses pengambilan keputusan termasuk perumusan kebijakan publik.

Model ini penerapannya pada *good governance* bagi sistem pemerintahan yang mengamanatkan agar dalam membuat kebijakan, para konstituen, dan pemanfaat kebijakan (*beneficiaries*) diakomodasi keberadaannya. Dalam nuansa seperti ini, maka model ini dipandang sangat efektif, karena masing-masing pihak

memiliki kewajiban untuk ikut berpartisipasi dalam mencapai keberhasilan kebijakan, karena masing-masing pihak bertanggungjawab atas kebijakan yang dirumuskan.

#### 7. Model Pilihan Publik

Model Pilihan Publik (*Public Choice*), melihat kebijakan sebagai sebuah proses formulasi keputusan kolektif dari individu-individu yang berkepentingan atas keputusan tersebut. Akar kebijakan ini sendiri berakar dari teori ekonomi pilihan publik (*economic of public choice*) yang mengandalkan bahwa manusia adalah homo *economicus* yang memiliki kepentingan-kepentingan yang harus dipuaskan. Prinsipnya adalah *buyer meet seller, supply meet demand*. Indikator dari model ini adalah :

- a. Preferensi publik,
- b. Demokratis,
- c. Kontribusi publik,
- d. Kontrak sosial,

#### 8. Model Teori Permainan

Gagasan pokok yang mendasari model ini : (1) formulasi kebijakan berada pada situasi kompetisi yang intensif, (2) para aktor berada dalam situasi pilihan yang tidak independent ke independent melainkan situasi pilihan sama- sama bebas/independent. Konsep kunci dari model ini adalah strategi, dimana kuncinya bukan yang paling aman akan tetapi yang paling aman dari serangan lawan

Model Teori Permainan (*Game Theory*), adalah model yang sangat abstrak dan deduktif didalam formulasi kebijakan. Sesungguhnya model ini didasarkan

pada formulasi kebijakan yang rasional namun didalam kondisi kompetitif dimana tingkat keberhasilan implementasi menjadi perhatian juga. Indikator dari model ini adalah :

- a. *Konspiratif*,
- b. *Defensif*,
- c. *Ofensif*,

#### 9. Model Inkrementalis

Model Inkremental (*Incremental*), merupakan kritik terhadap model rasional. Para pembuat kebijakan tidak pernah melakukan proses seperti yang disyaratkan oleh pendekatan rasional. Karena mereka tidak memiliki cukup waktu, intelektual, maupun biaya, ada kekhawatiran muncul dampak yang tidak diinginkan akibat kebijakan yang belum pernah dibuat sebelumnya, adanya hasil-hasil dari kebijakan sebelumnya yang harus dipertahankan, dan menghindari konflik.

Indikator dari model adalah :

- a. Kebijakan berlanjut,
- b. *Pragmatis* atau praktis,
- c. Sebab ketidakpastian,
- d. Komitmen masa lalu,
- e. Pertahankan kinerja yang telah dicapai,

#### B. Model Formulasi Kebijakan Menurut David Easton

David Easton mengembangkan kerja sistem dalam hal formulasi kebijakan. Dalam model sistem ini, kebijakan publik dipandang sebagai tanggapan dari suatu sistem politik terhadap ekspektasi dan tuntutan yang muncul dari lingkungan yang

merupakan kondisi atau keadaan yang berada diluar batas-batas politik. Kekuatan politik yang muncul dari dalam lingkungan dan mempengaruhi sistem kebijakan dan politik dipandang sebagai masukan-masukan (*inputs*) dalam sistem kebijakan dan politik, sementara hasil- hasil yang dikeluarkan oleh sistem kebijakan dan politik sebagai keluaran (*outputs*) dari sebuah sistem kebijakan dan politik itu sendiri.

Menurut model sistem, kebijakan publik merupakan hasil dari suatu sistem politik. Konsep sistem itu sendiri menunjuk pada seperangkat institusi dan rangkaian kegiatan yang dapat diidentifikasi dalam kehidupan masyarakat yang berfungsi mengubah tuntutan-tuntutan (*demands*) menjadi keputusan-keputusan yang *otoritatif*. Konsep sistem itu juga menunjukkan adanya saling berhubungan yang integratif antara elemen dan sub sistem yang membangun sistem politik dan kebijakan serta memiliki kapasitas dalam menanggapi kekuatan-kekuatan dalam lingkungannya.

### **2.1.3 Konsep Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan adalah sebuah konsep yang bukan sekedar pelaksanaan dari sebuah kegiatan. Implementasi adalah sebuah proses yang rumit dan kompleks karena sesuatu yang sudah dilaksanakan tepat waktu dan sesuai dengan prosedur tidak berarti sudah terimplementasi dengan baik. Implementasi adalah sebuah konsep yang berkaitan dengan sejumlah indikator keberhasilan atau sering disebut sebagai kinerja dan pencapaian ( Dalam Sulasamono, 2016).

Implementasi adalah sebuah konsep di mana ada sejumlah model yang ditawarkan. Masing masing model tersebut tidak menawarkan sejumlah prinsip

yang berlawanan, melainkan hanya sedikit perbedaan dalam beberapa hal dan jumlah variabelnya. Model yang ditawarkan berusaha memberi gambaran khususnya terkait dengan sejumlah faktor yang mempengaruhi proses implementasi. Tentu berbeda dengan konsep seperti governance yang menawarkan sejumlah prinsip, meskipun prinsip tersebut sebenarnya sudah umum diketahui terkait dengan paradigma pemikiran tentangan tata kelola pemerintahan yang dianggap.(Sulasamono, 2016)

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

a. Teori George C. Edward

Menurut pandangan Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.

3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

b. Teori Merilee S. Grindle

Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011: 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup:

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau *target groups*
2. jenis manfaat yang diterima oleh *target group*
3. Sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan
4. Apakah letak sebuah program sudah tepat

5. Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci
  6. Apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.
- c. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

#### **2.1.4 Konsep Evaluasi Kebijakan**

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan.

Menurut Widiyanto Evaluasi adalah kegiatan identifikasi untuk melihat suatu program yang sudah direncanakan apakah telah tercapai atau belum, berharga atau tidak, serta dapat pula untuk melihat tingkat kemampuan pelaksanaannya. Disamping itu, pada hakikatnya evaluasi merupakan suatu proses membuat keputusan tentang nilai suatu objek. Keputusan penilaian tidak hanya dapat didasarkan kepada hasil pengukuran, serta dapat juga didasarkan kepada hasil pengamatan (Normarisa & Taupik, 2024).

Evaluasi dapat memerankan berbagai fungsi dalam analisis kebijakan diantaranya yang pertama, evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, program dan kegiatan yaitu mengenai seberapa jauh tujuan dan target tertentu yang telah dicapai. Kedua, evaluasi memberi kontribusi pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Ketiga, evaluasi memberi kontribusi pada aplikasi metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomendasinya (Normarisa & Taupik, 2024).

Istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pembagian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa valid kebutuhan, nilai, dan kesempatan telah mampu diraih melalui tindakan dari kebijakan publik (Dunn, 2013).

William, N Duun (dalam Engkus, 2022 : 207) menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan meliputi 6 (enam) sebagai berikut:

a. Efektifitas (*Effectiveness*)

Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektifitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

b. Efisiensi (*Efficiency*)

Berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

c. Kecukupan (*Adequacy*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

d. Perataan (*Equity*)

Erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya *moneter*) secara adil didistribusikan.

Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan, atau pelayanan pendidikan kadang-kadang didistribusikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat berhubungan dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajiban dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risoris masyarakat.

e. Responsivitas (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, *preferensi*, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu.

Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

f. Ketepatan (*Appropriateness*)

Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas, substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

### **2.1.5 Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan

sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Terdapat dua istilah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu melayani dan pelayanan. Melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan terdiri dari empat faktor yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur
3. Sarana dan prasarana
4. Masyarakat sebagai pelanggan

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Prinsip-prinsip pelayanan Publik

1. Kepastian hukum
2. Keterbukaan
3. Partisipatif
4. Akuntabilitas
5. Kepentingan
6. Profesionalisme

7. Kesamaan hak dimaksudkan
8. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan digunakan sebagai indikator penilaian dalam mengukur kualitas pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat, maka diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya serta menerima proses yang memberikan kepuasan dan pastinya tidak mempersulit masyarakat sebagai pengguna pelayanan. (Mursyidah, L. 2020).

#### **2.1.6 Kebijakan Pemerintah Daerah**

Seperti penjelasan sebelumnya kebijakan adalah suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan. Kebijakan pemerintah daerah adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah setempat yaitu pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi untuk mencapai sasaran atau tujuan yang diinginkan.

Pembangunan dan Pengembangan Aplikasi umum ditujukan untuk memberikan layanan SPBE yang mendukung kegiatan Pemerintah di bidang Perencanaan, Penganggaran, Pengadaan barang dan jasa Pemerintah, akuntabilitas kinerja, pemantauan dan evaluasi, kearsipan, kepegawaian dan pengaduan pelayanan publik.

SPBE memberi peluang untuk mendorong dan mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang terbuka, partisipatif, inovatif dan akuntabel, meningkatkan kolaborasi antar instansi pemerintah dalam melaksanakan urusan dan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan bersama.

### 2.1.7 Sistem Informasi Digital Dan E-SIGNAL

Salah satu teknologi yang paling berkembang adalah teknologi yang berbasis web dengan menggunakan jaringan internet. Teknologi ini sudah digunakan di berbagai bidang baik pemerintahan, bisnis, pendidikan maupun kesehatan. Teknologi ini juga telah mencakup pemerintah yang sering disebut dengan *e-Government*.

E-Government merupakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dimana konsep baru dari administrasi publik untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi oleh pemerintah sebagai salah satu mekanisme interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan.

Ukuran sukses tidaknya penerapan e-government seringkali dikaitkan dengan penggunaan teknologi terbaru yang perkembangannya sangat cepat. Teknologi yang digunakan sepuluh tahun yang lalu barangkali sudah sangat tidak relevan lagi dengan kondisi dan kebutuhan saat ini. Namun yang paling mendasar dari segi penggunaan teknologi terbaru ini adalah dimensi efisiensi serta “cost effectiveness” nya. Artinya penggunaan teknologi terbaru dalam suatu proyek e-government akan selalu berkaitan dengan pertanyaan: seberapa efektif teknologi tersebut -dalam hal diseminasi informasi misalnya- dan juga seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk penggunaan teknologi itu.

Perkembangan teknologi informasi akan membuat kriteria kesuksesan e-government ikut berubah. Jika satu sistem *e-government* masih menggunakan teknologi versi 1.0 misalnya, sedangkan teknologi terbaru sudah mencapai versi

5.0, tentu saja kita bisa mengatakan bahwa *e-government* yang dijalankan belum bisa disebut “sukses”. Begitu juga dengan biaya yang dikeluarkan. Apabila teknologi yang digunakan masih membutuhkan anggaran biaya yang besar, maka sistem *e-government* itu dinilai “gagal”. Ini adalah pembahasan dari segi teknologi, namun tujuan *e-government* itu sendiri tidak berhenti pada penggunaan teknologi terbaru namun juga berkaitan erat dengan nilai-nilai yang terkandung dalam masyarakat.

Oleh sebab itu, *e-government* tidak hanya berurusan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi namun juga berkaitan erat dengan keterwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik dan peningkatan partisipasi masyarakat (Gil-Garcia, J. R., & Luna-Reyes, n.d.).

Secara sederhana, kita bisa mengartikan bahwa kesuksesan *e-government* tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi terbaru, namun yang paling penting adalah tujuan besar dari penerapan teknologi tersebut. Apakah sistem *e-government* sudah mewujudkan transparansi? Apakah pemerintah dan tata kelola pemerintahan sudah menjadi semakin terbuka? Apakah teknologi tersebut menjamin akses bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan?

sukses atau tidaknya suatu proyek *e-government*, ternyata ini berhubungan erat dengan bagaimana kita mendefinisikan dan memahami *e-government* itu sendiri. Apabila pemahaman dari *e-government* yang kita gunakan hanya sebatas penggunaan *ICT (Information and Communication Technology)* dalam sistem

pemerintahan, maka sukses dan tidaknya *electronic government* bisa dilihat melalui kebaruan teknologi yang dimiliki (sesederhana itu). Sebaliknya apabila kita memperluas definisi *e-government* yang memuat tujuan untuk mewujudkan nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan lainnya, maka indikator kesuksesan *e-government* pun tidak sesederhana seperti contoh sebelumnya. Maka dari itu pemahaman tentang konsep *e-government* menjadi hal yang perlu dibahas dan diperjelas sebelumnya karena pemahaman tentang konsep yang berbeda akan membawa kita pada turunan analisis yang berbeda pula (Irawan & Hidayat, 2012).

SAMSAT merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat dibentuk atas sistem kerjasama terpadu antara polri, dinas pendapatan provinsi dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan untuk penerbitan STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor) yang nantinya akan berhubungan dengan pemasukan uang kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor serta Sumbangan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Sebelum terbentuknya samsat proses perpanjangan kendaraan bermotor sangatlah tidak efisien dengan mendatangi kantor pajak untuk membayar pajak, untuk membayar SWDKLLJ dilakukan pada kantor jasa raharja dan untuk menukarkan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) yang lama dengan yang baru dilakukan di kantor polisi lalu lintas, semuanya belum terintegrasi seperti saat ini (Ensiklopedia Bebas, 2021).

E-SIGNAL adalah alternatif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pembayaran SWDKLLJ (Asuransi Jasa Raharja) dan pengesahan STNK tahunan secara elektronik melalui channel Bank (ATM, Mobile Banking, dan internet banking). Untuk pengesahan secara elektronik dan pengambilan STNK asli dapat ditukarkan dengan struk ATM tersebut ke kantor Samsat wilayah pemilik kendaraan bermotor. Secara digital aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data (database), kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi.

Fitur utama pada aplikasi E-SIGNAL dalam (Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 2020:20-32).

5. Fitur Digital ID Teknologi yang berkembang dan cukup populer saat ini adalah Digital Identity atau kemampuan sistem berupa kecerdasan buatan (*AI*) yang mampu melakukan pengidentifikasian, pengenalan dan penandaan informasi suatu entitas baik perorangan ataupun kelompok secara Digital/terkomputerisasi. Komponen pendukung Digital ID pada aplikasi SIGNAL antara lain adalah :

- a. *Biometric Autentification*

Untuk memastikan kesesuaian masyarakat wajib pajak pemilik kendaraan bermotor yang akan melakukan pengesahan STNK, sistem akan melakukan metode *Liveness Face Recognition* dan *Face Matching* terhadap Biometrik wajah

pengguna aplikasi dengan Nomor Induk Kependudukan yang dimasukan ke dalam sistem. Aplikasi akan melakukan pengenalan dan pencocokan wajah yang diambil oleh sistem yang terhubung dengan pangkalan data Dukcapil Kemendagri melalui Divisi TIK Polri apakah sesuai dengan nama ataupun NIKnya.

b. *One Time Password (OTP) dan Email Validation*

Aplikasi Signal dilengkapi OTP atau password satu kali pakai yang akan dikirim melalui SMS ke nomor seluler pada gawai dimana aplikasi digunakan dan juga akan dikirim email atau surel yang harus di validasi yang mana dimaksudkan untuk memastikan kebenaran dan keotentikan nomor seluler dan alamat surel yang didaftarkan atau dimasukan oleh pengguna ke dalam sistem.

c. Tanda tangan elektronik

Aplikasi Signal juga dilengkapi oleh *Encrypted Digital Signature* sebagai bentuk penanda tangan ataupun validasi dokumen secara elektronik, dimana tanda bukti pengesahan STNK akan didigitalisasi dalam suatu QR Code yang terenkripsi dan terjaga keamanannya dengan mempedomani kaidah-kaidah dan standarisasi serta telah terverifikasi oleh Badan Sertifikasi *Registration* Elektronik (BSRE) Badan Siber Sandi Negara (BSSN). Fitur ini memungkinkan aplikasi signal menampilkan e- pengesahan yang ditanda tangani secara elektronik atau secara digital yang dapat diakui secara hukum, dan dapat dengan mudah dicek oleh petugas di lapangan secara digital juga sehingga pengesahan tidak diperlukan lagi dalam bentuk fisik dengan metode konvensional.

1. Fitur digital switching

Seiring berkembangnya teknologi *financial (fintech)* untuk memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan ataupun non perbankan secara mudah, cepat, sederhana, aman dan akuntabel, maka Aplikasi Signalpun harus menyesuaikan diri dengan "common practice" atau kebiasaan pembayaran yang lazim masyarakat lakukan dengan berbagai aplikasi digital ataupun market place yang populer saat ini seperti Tokopedia, Bukalapak, Gojek dan lain sebagainya.

Melalui Konsep *Digital Switching* masyarakat diberikan berbagai pilihan atas metode pembayaran untuk memudahkan transaksi keuangan yang dilakukan. Beragamnya Mitra Penerima yang bertindak sebagai *Collecting Agent* baik Bank ataupun Non Bank yang dihadapkan dengan berbagai Bank Persepsi dalam hal ini Bank Pembangunan Daerah sebagai pengelola Kas dan Pajak Daerah membutuhkan satu pihak yang ditunjuk dan bertindak sebagai *Switcher Agregator* untuk memastikan semua transaksi dan rekonsiliasi serta pelimpahan dana berjalan dengan baik. Dalam perihal konsep *Digital Switching* ini terdiri dari beberapa hal antara lain:

*a. Multi Method Payment*

Untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, aplikasi Signal harus dapat memberikan multi opsi ataupun pilihan yang beragam untuk masyarakat dalam bertransaksi, contohnya : pembayaran melalui ATM, Internet Banking, Mobile Banking, Setor Tunai di teller Bank, Mitra Payment Point/PPOB, Dompot uang elektronik dan lain sebagainya.

*b. Payment Gateway*

Guna menunjang terselenggaranya ragam metode pembayaran yang dapat berjalan secara efektif dan efisien, maka sistem akan diintegrasikan dengan Pihak ataupun Badan usaha yang memiliki perizinan resmi dari bank Indonesia sebagai pemilik kualifikasi sebagai *payment gateway* ataupun portal pembayaran.

#### c. Pemprov/ Bapenda *Gateway*

Sistem pembayaran dalam aplikasi Signal harus terhubung dan sistem informasi perpajakan kendaraan bermotor pada semua Bapenda Provinsi dengan standart teknis ataupun kebijakan pada setiap daerah untuk memudahkan rekonsiliasi transaksi dan pelimpahan dana pembayaran.

### 2. Fitur digital services Fitur

Fitur Digital Services Produk-produk layanan di era digital saat ini diharapkan dapat memudahkan, mengintegrasikan sistem dan memberikan legitimasi serta kepastian bagi masyarakat.

#### a. Pendataan kendaraan bermotor

Dengan dukungan pangkalan data (database) regident ranmor atau ERI, masyarakat ataupun pengguna aplikasi bisa melakukan pendataan kendaraan miliknya sesuai nama kepemilikan yang terdaftar dan kendaraan yang bukan atas nama kepemilikannya namun masih dalam ruang lingkup 1 keluarga (sesuai kartu keluarga). Apabila kendaraan-kendaraan tersebut berhasil ditambahkan maka akan di visualisasikan dalam bentuk Identitas kendaraan secara digital.

#### b. e-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran Elektronik)

Bagi wajib pajak yang sudah berhasil melakukan pembayaran PKB dan SWDLLJ melalui aplikasi Signal maka akan terbit dan diberikan e-TBPKP dalam

bentuk Digital sebagai tanda yang bersangkutan sudah melunasi kewajiban pembayarannya dengan nominal sebagaimana tercantum secara detail pada e-TBPKP yang bisa dibuka pada aplikasi. TBPKP elektronik tersebut juga bisa disimpan, diunduh dan diprint secara mandiri.

c. e-Pengesahan (Pengesahan elektronik)

Tanda bukti pengesahan dalam bentuk elektronik ataupun digital menjadi dokumen yang valid dan memiliki legitimasi terhadap pengesahan regident operasional suatu STNK yang berlaku selama satu tahun tanpa perlu hadir ataupun datang ke KB Samsat untuk mendapatkan pengesahan manual dari petugas, Pengguna kendaraan juga dapat dengan mudah menunjukan e-pengesahan kepada anggota Polri di lapangan yang sedang bertugas dalam bentuk QR Code yang dapat diunduh ataupun disimpan dalam berbagai media elektronik.

d. e-KD (Kartu Dana elektronik)

Tanda bukti pembayaran dan pelunasan SWDKLUJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan) yang dilakukan oleh masyarakat wajib pajak ataupun pengguna aplikasi akan divisualisasikan oleh PT Jasa Raharja Persero dalam bentuk e-KD yaitu kartu dana elektronik dalam aplikasi Signal

e. e-Blokir

Melalui aplikasi Signal masyarakat dimudahkan dalam melakukan pe. .yataan blokir kepemilikan secara mandiri apabila kendaraan yang dimilikinya sudah beralih kepemilikan atas dasar jual beli dan/atau oleh karena lain sebagainya. Melalui e-Blokir ini, masyarakat tidak perlu datang ke KB Samsat namun cukup

dari genggaman tangan dalam melakukan pemblokiran. Data akan tersambung ke pangkalan data resident.

### *3. Fitur Digital Engagement*

Melalui signal, komunikasi 2 arah akan berlangsung lebih efektif sehingga informasi dapat di terima lebih baik diterima oleh masyarakat.

#### *a. Informasi pengingat / Reminder*

Aplikasi Signal dapat secara Otomati memberikan notifikasi an peringatan Ketika waktu m jatuh tempo kewajiban pe segera tiba. Hal ini dimaksudkan agar wajib pajak tidak lupa dan terkena sanksi administrasi ketika terjadi keterlambatan dalam melakukan pembayaran PKB dan SWDKLL.

#### *b. Informasi samsat*

Alamat, nomor telpon dan penunjuk arah menuju samsat terdekat akan mudah didapatkan melalui informasi samsat

#### *c. Chat dan pengaduan*

Pengguna aplikasi dapat bertanya dan melakukan pengaduan mengenai kendala yang dialami melalui help desk. Fitur ini adalah merupakan sebuah komitmen Polri/ Tim pembina samsat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya para pemilik kendaraan bermotor yang sekaligus sebagai wajib pajak dan wajib asuransi dana kecelakaan.

#### *d. Informasi riwayat transaksi*

Semua proses dapat dimonitor atau dipantau, seperti status pembayaran, status pengesahan dan bahkan pelacakan pengantaran TBPKP langkah ini adalah

sebagai wujud Polri yang PRESISI (prediktif, responsibilitas dan transparansi berkeadilan).

Tata cara registrasi data:

1. Masukkan data diri seperti NIK, nama sesuai e-KTP, alamat email, nomor telepon yang valid. Anda akan diminta memasukkan kata sandi dan mengulangnya.
2. Masukkan foto e-KTP Anda.
3. Verifikasi biometrik wajah melalui selfie.
4. Masukkan kata sandi satu kali yang dikirim melalui SMS.
5. Selamat atas pendaftaran Anda yang berhasil.
6. Selanjutnya, klik Autentikasi ulang Klik tautan yang dikirim oleh SIGNAL ke email pendaftaran.

Langkah selanjutnya adalah mendaftarkan kendaraan Anda. Itu dia: Untuk mendaftarkan kendaraan Anda sendiri:

1. Pilih menu Tambah Data Kendaraan Bermotor dan pilih kendaraan atas nama Anda sendiri.
2. Masukkan nomor registrasi kendaraan.
3. Selanjutnya masukkan 5 digit terakhir nomor rangka.

Selanjutnya, Anda akan diminta untuk melakukan pengesahan STNK terlebih dahulu sebelum membayar pajak. Berikut langkah-langkahnya.

Cara membayar pajak kendaraan:

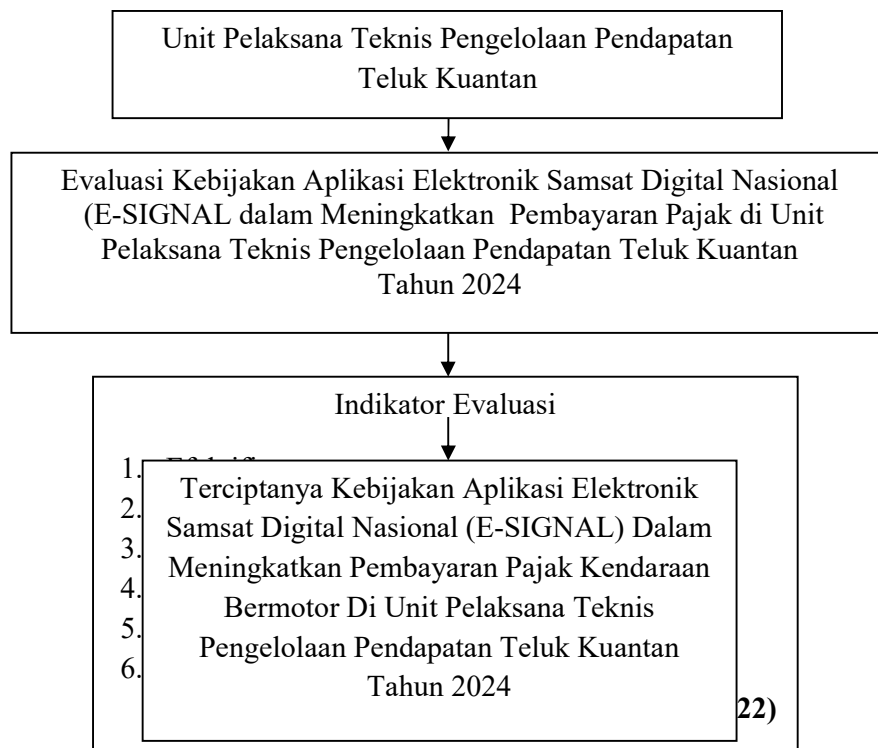
1. Pilih NRKB yang akan dilakukan validasi. Lalu, klik 'Lanjut'.

2. Akan muncul informasi SKK untuk pembayaran PKB dan SWDKLLJ beserta jumlah yang harus dibayarkan.
3. Geser tombol kirim dokumen TBP KP dan isikan alamat pengiriman sesuai kolom yang tersedia.
4. Akan muncul rekap biaya di layar ponsel Anda, lalu klik 'Lanjutkan'.
5. Akan muncul rekap biaya di layar ponsel Anda, lalu klik 'Lanjutkan'.
6. Saat muncul notifikasi 'Pilih Metode Pembayaran', klik tombol 'Pilih Metode Pembayaran' dan akan muncul kode pembayaran, jumlah yang harus dibayar dan metode pembayaran. Kemudian, klik 'Lanjutkan'.
7. Cara pembayaran akan tampil sesuai dengan bank yang Anda pilih.
8. Proses selesai.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dilihat dalam gambar berikut :

**Bagan/Gambar II. 2 : Kerangka Pemikiran Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) Dalam Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024**



## 2.3 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2019).

Dari latar belakang diatas hopitesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah diduga penerapan aplikasi SIGNAL di Kantor Satuan Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan masih belum maksimal karena masih proses percobaan.

## **2.4 Defenisi Operasional**

Menurut pandangan William Dunn (Nadila, D. D. N., 2023) Evaluasi Kebijakan Dipengaruhi 6 Variable yaitu:

### **2.4.1 Efektifitas (*Effectiveness*)**

Efektifitas adalah pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang ditetapkan sehingga menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang ditetapkan. Semakin hasil mendekati sasaran maka semakin tinggi tingkat efektivitasnya.

### **2.4.2 Efisiensi (*Efficiency*)**

Efisiensi menurut William Dunn berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan persamaan dari rasionalitas adalah hubungan antara efektivitas dan usaha. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien.

bahwa dari keefesienan dalam pembiayaannya yang tepat, adanya ketepatan waktu dan adanya proses pengerjaan yang cepat ini kurang maxsimal karena dalam proses pengerjaanyanya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk tahap finising (selesai) dan juga dalam tahap pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan) wajib pajak diharuskan melakukan pengesahan STNK di kantor SAMSAT ( Satuan Manunggal Satu Atap) secara manual.

### **2.4.3 Kecukupan (*Adequacy*)**

Kecukupan dalam kebijakan diartikan sebagai tujuan yang telah dicapai dan dirasakan serta mampu mencukupi di dalam berbagai hal. William Dunn mengemukakan bahwa kecukupan berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Dapat disimpulkan bahwa kecukupan berhubungan dengan efektivitas seperti mengukur atau memprediksi seberapa jauh yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

### **2.4.4 Perataan (*Equity*)**

Perataan dalam kebijakan diartikan sebagai keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan. William Dunn menyatakan bahwa kesamaan erat hubungannya dengan rasionalitas legal dan sosial dan merujuk pada distribusi akibat dan usaha kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan.

### **2.4.5 Responsifitas**

Responsivitas dalam kebijakan diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas yang berarti tanggapan sasaran kebijakan atas penerapan suatu kebijakan. Menurut William Dunn responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok di masyarakat tertentu.

#### 2.4.6 Ketepatan (*Appropriateness*)

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. William Dunn menyatakan bahwa kelayakan adalah kriteria yang dipakai untuk menyeleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas, alternatif, karena menyangkut pada substansi bukan cara untuk merealisasikan tujuan tersebut.

### 2.5 Konsep Operasionalisasi Variabel

**Tabel II. 1 : Konsep Operasionalisasi Variabel**

| Konsep Variabel             | Indikator       | Sub Indikator             | Skala          |
|-----------------------------|-----------------|---------------------------|----------------|
| (1)                         | (2)             | (3)                       | (4)            |
| Evaluasi Kebijakan E-SIGNAL | 1. Effectifitas | 1. Keberhasilan Kebijakan | Maximal        |
|                             |                 |                           | Kurang Maximal |
|                             |                 |                           | Tidak Maximal  |
|                             | 2. Effisiency   | 1. Sumber Daya Manusia    | Maximal        |
|                             |                 | 2. Memanfaatkan Anggaran  | Kurang Maximal |
|                             |                 |                           | Tidak Maximal  |
|                             | 3. Kecukupan    | 1. Kecukupan Anggaran     | Maximal        |
|                             |                 |                           |                |

| (1)                               | (2)              | (3)                    | (4)            |
|-----------------------------------|------------------|------------------------|----------------|
| Evaluasi<br>Kebijakan<br>E-SIGNAL |                  | 2. Kecukupan Fasilitas | Kurang Maximal |
|                                   |                  |                        | Tidak Maximal  |
|                                   | 4. Perataan      | 1. Sosialisasi         | Baik           |
|                                   |                  |                        | Cukup Baik     |
|                                   |                  |                        | Sangat Baik    |
|                                   | 5. Responsifitas | 1. Kesesuaian          | Baik           |
|                                   |                  | 2. Partisipasi         | Cukup Baik     |
|                                   |                  |                        | Sangat Baik    |
|                                   | 6. Ketepatan     | 1. Manfaat             | Baik           |
|                                   |                  |                        | Cukup Baik     |
|                                   |                  |                        | Sangat Baik    |

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **3.1 Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2017 : 27 ).

##### **3.2 Informan**

Informan adalah sumber informasi yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian (Sugiyono, 2018 : 137).

Dalam penentuan informan pada masyarakat pengguna aplikasi E-SIGNAL yaitu menggunakan teknik *Accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel yang dilakukan secara kebetulan, di mana peneliti mengambil sampel dari siapa saja yang secara kebetulan ditemui dan dinilai cocok sebagai sumber data.

**Tabel III. 1 : Penentuan Informan Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Aplikasi E-SIGNAL**

| <b>No</b>    | <b>Informan</b>                       | <b>Jumlah</b>   |
|--------------|---------------------------------------|-----------------|
| 1            | Bapenda                               | 2 Orang         |
| 2            | Jasa Raharja                          | 1 Orang         |
| 3            | Lantas                                | 2 Orang         |
| 4            | Masyarakat Pengguna Aplikasi E-SIGNAL | 10 Orang        |
| <b>TOTAL</b> |                                       | <b>15 Orang</b> |

**Sumber : Modifikasi peneliti 2024**

### **3.3 Sumber Data Penelitian**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi melalui wawancara. Yang mana dalam hal ini penulis akan mewawancarai langsung Kepala Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti dokumen, buku buku referensi yang berhubungan dengan penulisan serta sumber-sumber lainnya.

### **3.4 Focus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat membatasi studi deskriptif kualitatif yang didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang akan dihadapi. Adapun fokus penelitian ini adalah Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) dalam Meningkatkan

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024.

### **3.5 Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi yang menjadi lokasi penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Jl. Proklamasi Sei.Jering Kecamatan Kuantan Tengah,Kabupaten Kuantan Singingi,Riau, Kode Pos 29566.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Wawancara**

Peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara secara langsung kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan yang di anggap mampu memberikan informasi atau data data yang diperlukan oleh peneliti.

#### **3.6.2 Observasi**

Observasi secara umum adalah suatu aktivitas yang dilakukan guna mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang berdasarkan pengetahuan serta gagasan. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan meninjau langsung di lokasi penelitian guna membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian. Penulis secara langsung mengamati dengan melihat secara dekat gejala-gejala yang ada dilapangan yang menjadi objek penelitian penulis (dalam Teguh Imam Pambudi 2022).

#### **3.6.3 Dokumentasi**

Salah satu metode pengumpulan data yang di gunakan dalam metodologi penelitian sosial. Pada intinya metode dokumenter di gunakan untuk menelusuri

data historis. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

### **3.7 Analisis Data**

Penulis menganalisis data yang diperoleh dengan menggunakan penjelasan deskriptif, yaitu mengolah data-data yang telah didapat dan membandingkan dengan teori-teori dan praktik dengan ketentuan perpajakan yang berlaku sehingga dapat ditarik kesimpulan.

#### **3.7.1 Reduksi Data**

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono, 2018 : 247-249).

#### **3.7.2 Sajian Data**

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Rijali Ahmad, 2018 : 91).

#### **3.7.3 Penarikan Kesimpulan**

Memberikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, kesimpulan yang diharapkan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada (Sugiyono, 2019 : 252)

### 3.8 Jadwal Penelitian

**Tabel III. 2 : Jadwal Penelitian Tentang Evaluasi Kebijakan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) Dalam Meningkatkan pelayanan Publik Di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Tahun 2024**

| No | KEGIATAN                 | Tahun 2024/2025 |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
|----|--------------------------|-----------------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
|    |                          | Oktober         |   |   |   | November |   |   |   | Desember |   |   |   | Januari |   |   |   | Februari |   |   |   |
|    |                          | 1               | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1        | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Pengajuan Judul Proposal | x               |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 2  | Pembuatan Proposal       |                 | x |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 3  | Bimbingan Proposal       |                 |   |   | x | x        | x | x |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 4  | Ujian proposal           |                 |   |   |   |          |   |   | x |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 5  | Revisi Proposal          |                 |   |   |   |          |   |   |   | x        |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |
| 6  | Bimbingan Skripsi        |                 |   |   |   |          |   |   |   |          | x |   | x | x       | x | x | x |          | x |   |   |
| 7  | Ujian Skripsi            |                 |   |   |   |          |   |   |   |          |   |   |   |         |   |   |   |          |   |   |   |