



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

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

Vinny Alvioningsih

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan
Email:valvioningsih@gmail.com

ABSTRACT

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

ABSTRAK

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 kendaran bermotor. Namun terjadi permasalahan dalam Proses penerapannya, yaitu prses pembayaran yang panjang,serta tidak semua wajib pajak paham dalam



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

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

1. 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).

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.

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 disemua 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



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

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).

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- 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 (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 diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence 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 registasi 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



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

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

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.

2.1 Landasan Teori

2.1.1 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 (*Peradminstration*) 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,



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

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 jajanan 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

2.1.2 Konsep Kebijakan Publik

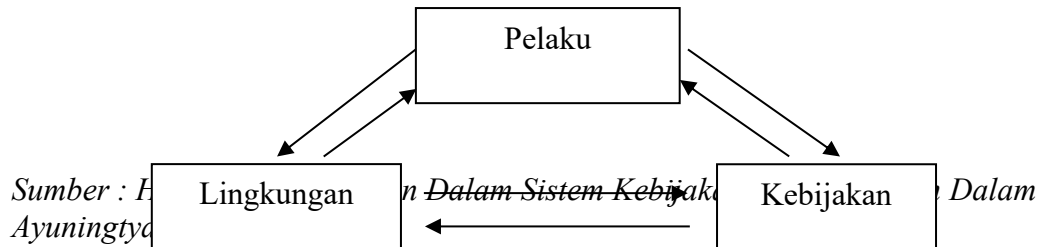
Secara etimologis, istilah kebijakan atau *policy* berasal dari bahasa Yunani “*polis*” berarti negara, kota yang kemudian masuk ke dalam bahasa Latin menjadi “*politia*” yang berarti negara. Akhirnya masuk ke dalam bahasa Inggris “*policie*” yang artinya berkenaan dengan pengendalian masalah-masalah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

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



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.

2.1.3 Teori 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).



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

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).

2.1.4 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

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 tentang tata kelola pemerintahan yang dianggapi.(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
2. Sumberdaya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

2.1.5 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).



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

- a. Efektifitas (*Effectiveness*)
- b. Efisiensi (*Efficiency*)
- c. Kecukupan (*Adequacy*)
- d. Perataan (*Equity*)
- e. Responsivitas (*Responsiveness*)
- f. Ketepatan (*Appropriateness*)

2.1.6 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 15 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.

2.1.7 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 dibidang 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.

2.1.8 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



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

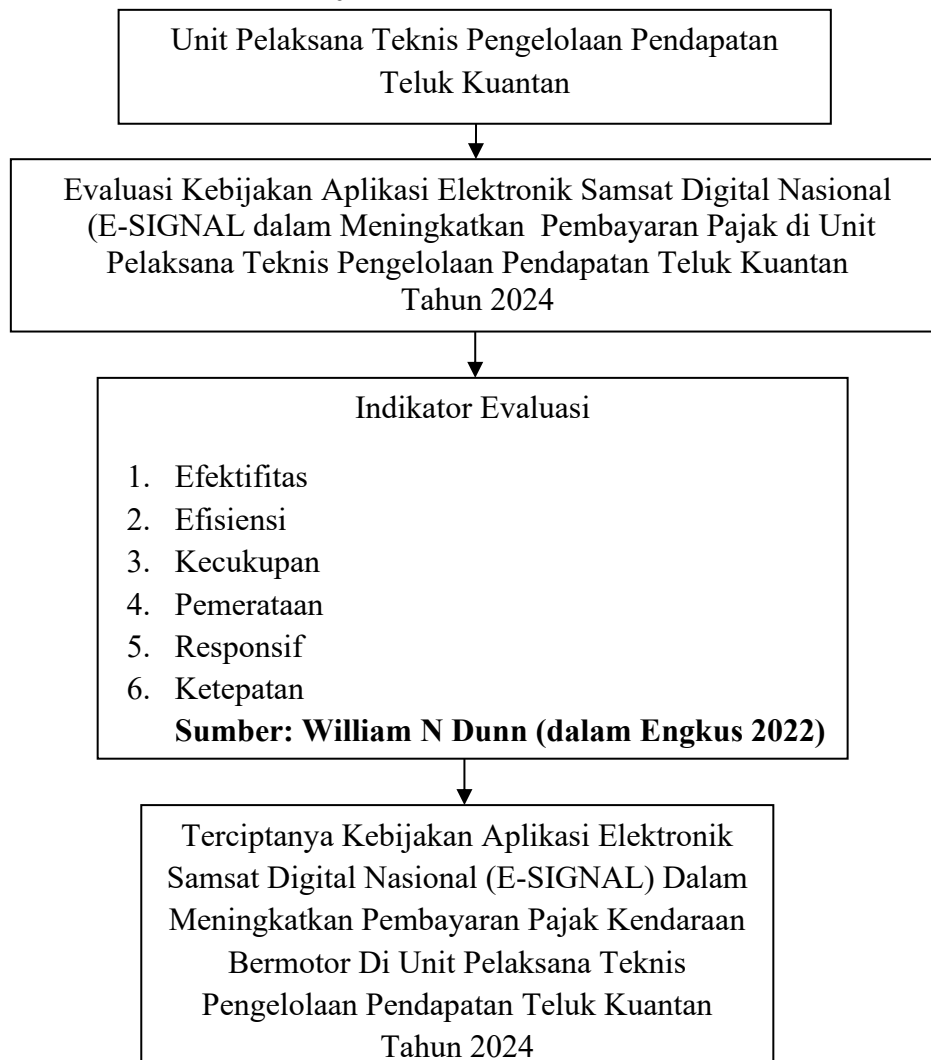
pemerintah sebagai salah satu mekanisme interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan.

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.

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





Sumber : Modifikasi peneliti 2024

2.3 Defenisi Operasional

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

2.3.1 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.

2.3.2 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 maksimal karena dalam proses pengerjaannya 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.

2.3.3 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.

2.3.4 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.



2.3.5 Responsifitas

Responsivitas dalam kebijakan diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas yang berarti taggapan 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.

2.3.6 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.

2.4 Konsep Operasional

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



Evaluasi Kebijakan 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

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).

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

No	Informan	Jumlah
1	Bapenda	2 Orang
2	Jasa Raharja	1 Orang



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

3	Lantas	2 Orang
4	Masyarakat Pengguna Aplikasi E-SIGNAL	10 Orang
TOTAL		15 Orang

Sumber : Modifikasi peneliti 2024

3.3 Sumber Data

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. Fokus 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 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.

3.6.3 Observasi



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

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).

3.7. Teknik Analisis Data

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

3.7.1 Reduksi Data (*reduction data*).

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*).

3.7.3 Penarikan Kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang 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

Untuk melihat hasil penelitian lebih sempurna dan maksimal terhadap Transparansi Pengelolaan Dana Desa Di Desa Danau Kecamatan Kuantan Hilir Seberang Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti dengan sengaja turun ke lapangan untuk melakukan wawancara atau tanya jawab langsung dengan informan yang telah ditentukan, serta dengan memberikan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya.

1. Indikator Efektifitas (*Effectifitas*)

Hasil analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dengan informan terdapat beberapa kelompok jawaban yang berbeda yaitu ada yang mengatakan *maximal* dan kurang *maximal*. Kesimpulan Dari hasil wawancara tersebut penulis melakukan analisa bahwa dari segi Keberhasilan Aplikasi E-SIGNAL dan Sasaran Kebijakan dalam meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor tepat waktu di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan kurang *Maximal*. Bisa dilihat dari hasil wawancara penulis dengan Wajib Pajak bahwa wajib pajak lebih memilih melakukan pembayaran pajak secara langsung ke kantor samsat dari pada menggunakan aplikasi E-SIGNAL

2. Indikator Efisiensi (*Effisiency*)

Berdasarkan analisa dan pengamatan penulis dilapangan dari hasil wawancara dengan informan dilapangan memberikan tanggapan yang sama bisa dilihat dari jawaban Jasa Raharja bahwa dari segi efektifitas penggunaan sumber daya manusia pada penerapan aplikasi E-SIGNAL sudah efektif, aplikasi E-SIGNAL ini tidak terlalu menggunakan sumber daya manusia, dikarenakan semuanya teknologi yang bekerja, jadi disini sumber daya manusia hanya membantu sedikit saja



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

mengenai pengesahan STNK yang diminta wajib pajak. Dari segi manfaat anggaran Kurang *Maximal*, Karena wajib pajak belum mendapatkan manfaat dari anggaran yang disediakan dalam penggunaan aplikasi E-SIGNAL. bahwa masalah manfaat anggaran pihak Jasa Raharja Lantas kurang jelas,karena anggaran untuk aplikasi E-SIGNAL itu langsung dari pusat.

Kesimpulan dari hasil analisa penulis dilapangan pada indikator efisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia pada penerapan aplikasi E-SIGNAL sudah *Maximal* , aplikasi E-SIGNAL ini tidak terlalu menggunakan sumber daya manusia,dikarenakan semuanya teknologi yang bekerja,jadi disini sumber daya manusia hanya membantu sedikit saja mengenai pengesahan STNK yang diminta wajib pajak. Sedangkan dari segi manfaat anggaran masih kurang *Maximal*, bahwa masalah manfaat anggaran pihak Jasa Raharja Lantas kurang jelas,karena anggaran untuk aplikasi E-SIGNAL itu langsung dari pusat.

3. Indikator Kecukupan (*Adequacy*)

Berdasarkan pengukuran penelitian yang ada dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang digunakan dalam penerapan aplikasi E-SIGNAL *Maximal*. Hasil ini bisa dibuktikan dari wawancara penulis dengan informan Anggota Lantas yang menyebut fasilitas sudah cukup,samsat hanya memberikan pelayanan,menerima,mendaftarkan di sistem, mencetakkan, dan pengesahan STNK.

Kesimpulan dan observasi yang dilakukan penulis pada indikator kecukupan sudah *Maximal*, karena fasilitas yang digunakan dalam penerapan aplikasi E-SIGNAL sudah cukup, yang mana pihak samsat hanya membantu dalam memberikan pelayanan,menerima, mendaftar,mencetakkan dan pengesahan STNK.masyarakat wajib pajak melakukan proses pembayaran melalui aplikasi E-SIGNAL.

4. Indikator Perataan (*Equity*)

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan melalui wawancara bersama informan pada indikator perataan kurang *Maximal*, pada indikator ini yang menjadi acuan penulis dalam wawancara adalah sosialisasi,yang mana sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait belum *maximal*,wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran pajak secara *offline* ke kantor samsat.

Kesimpulan dan observasi dari hasil penelitian yang dilakukan penulis pada indikator perataan kurang *maximal*, karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak terkait mengenai penggunaan aplikasi E-SIGNAL dalam melakukan pembayaran pajak,sosialisasi yang dilakukan tidak berjalan sesuai dengan yg diinginkan,masih banyaknya wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak secara langsung ke kantor samsat dibandingkan menggunakan aplikasi.

5. Indikator Responsifitas

Berdasarkan analisa dan pengamatan dilapangan dari hasil wawancara penulis dengan informan yaitu partisipasi masyarakat dalam penerapan aplikasi E-SIGNAL



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

masih kurang *maximal*. Karena masih banyak wajib pajak yang melakukan pembayaran secara langsung ke kantor samsat daripada melalui aplikasi E-SIGNAL.

Kesimpulan dan observasi dari hasil penelitian yang dilakukan penulis pada indikator responsifitas kurang *maximal*, karena kurangnya respon dari masyarakat wajib pajak dalam penggunaan aplikasi E-SIGNAL, kurangnya kesadaran diri untuk mencoba inovasi baru dengan kemajuan teknologi.

6. Indikator Ketepatan (*Appropriateness*)

Berdasarkan hasil analisa dan pengamatan dilapangan dari hasil wawancara penulis dengan informan terdapat beberapa bentuk jawaban yang sama yaitu sangat bermanfaat bagi masyarakat, akan tetapi masyarakat kurang dalam menanggapi. Ini disebabkan karena kurang sosialisasi dalam pembayaran menggunakan aplikasi E-SIGNAL.

Kesimpulan dan observasi dari hasil penelitian yang dilakukan penulis pada indikator ketepatan aplikasi E-SIGNAL sangat bermanfaat bagi masyarakat akan tetapi masyarakat kurang dalam menanggapi, ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan akses internet yang kurang mendukung dalam melakukan pembayaran menggunakan aplikasi E-SIGNAL.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis dilapangan maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan penerapan Aplikasi Elektronik Samsat Digital Nasional (E-SIGNAL) di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan belum *maximal*.

Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada pihak Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan lebih giat lagi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat wajib pajak secara langsung maupun melalui media sosial.
2. Diharapkan Kepala dan Pegawai Unit Pelaksana Teknis memiliki Program atau target dalam pencapaian wajib pajak menggunakan aplikasi E-SIGNAL.
3. Diharapkan sarana dan prasarana untuk menunjang proses pembayaran memadai seperti kualitas jaringan yang baik, karena salah satu kekurangan yang dimiliki aplikasi E-SIGNAL yaitu akses jaringan internet harus memadai.



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Alsar Andri & Mhd.Himsar Siregar. (2021). *Keuangan Negara & Daerah :Dilengkapi dengan Pembahasan Dalam Islam*.Depok : Rajawali Pers
- Asiva Noor Rachmayani. (2015a). "FORMULASI DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas Gorontalo : UNG Press Gorontalo.
- Dunn, W. N. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*.
- Engkus, H. (2022). "*Kebijakan Publik (Konsep,Formulasi, Implementasi dan Evaluasi serta Perubahan)*."Bekasi : Pt Kimshafi Alung Cipta
- Irawan, B., & Hidayat, M. N. (2012). *E-Govermnet, Konsep, Esensi, Dan Studi Kasus.Samarinda :Mulawarman University Press*
- Lembaga Administrasi Negara. (2010). *Pedoman Perumusan Kebijakan*.
- Marwiyah, S. (2020). Buku Pengantar Ilmu Administrasi Negara. *Probolinggo: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga*, 1–67.
- Moleong, L. . (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Rijali Ahmad. (2018). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Subarsono, A. . (2013). *Analisis Kebijakan Publik(Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitati,Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Mursyidah, L. (2020). *Managemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo : UMSIDA Press

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
- Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

C.JURNAL

- Asiva Noor Rachmayani. (2015b). "Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Samsat Jakarta Selatan".
- Dan, K., Pajak, K., & Bermotor, K. (2023). *Implementasi E- Samsat Untuk Membangun*. 6(2), 496–506.
- Fauzi, A. N., & Rostyaningsih, D. (2018). Analisis Peran Aktor Dalam Formulasi Kebijakan Semarang Smart City. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 7(4), 1–18.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

- Gil-Garcia, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (n.d.). *Integrating conceptual approaches to e-government*.
- M Harry Yuditra., & Dita Fisdian Adni .(2024) *Evaluasi Program Signal dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau)*
- Nadila, D. D. N. (2023). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Merdeka Dengan Menggunakan Model William Dunn Daryati Dewi Nur Nadila. *JPSS: Jurnal Pendidikan Sang Surya*, 9(1), 2023.
- Normarisa, & Taupik, M. (2024). Evaluasi Kebijakan Penggunaan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) di Desa Wayau Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *Japb*, 7(1), 633–648.
- Sulasamono, B. S. (2016). Teori Implementasi Kebijakan. *A Companion to Cogn. Sci.*, May, 289–298.
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2020). Penerapan aplikasi SIGNAL terhadap Kesadaran dan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor roda dua di SAMSAT Jakarta Selatan.