

## Efektivitas Program Pelayanan Pembayaran Pajak Berbasis Digital *E-Samsat* Melalui Aplikasi Signal

Delvi Angriani<sup>1</sup>, Khairul Rahman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Riau

Email: delviangriani015@gmail.com

---

### Kata kunci

Efektivitas,  
Pembayaran Pajak,  
Aplikasi Signal

### Abstrak

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas program pelayanan pembayaran pajak berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal. Dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Edi Sutrisno yang dimana terdapat empat indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tujuan program, dan tepat waktu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta dalam pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan dari analisis dari empat indikator yang sudah peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu bahwa dalam program pelayanan pembayaran pajak berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal ini belum efektif.

### Keywords

Effectiveness, Tax  
Payment, Signal  
Application

### Abstract

*In this study, it aims to determine how the effectiveness of the e-samsat digital-based tax payment service program through the signal application. In this study using the theory of effectiveness according to Edi Sutrisno, where there are four indicators, namely program understanding, on target, program objectives, and on time. This research uses qualitative methods and in collecting data through observation, interviews, and documentation. With data analysis using data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Based on the analysis of the four indicators that researchers have done, it can be concluded that the e-samsat digital-based tax payment service program through the signal application is not yet effective.*

---

### Pendahuluan

Saat ini, pelayanan publik telah menjadi isu krusial yang membuat lembaga-lembaga negara dan masyarakat umum saling mendukung satu sama lain dalam usaha mereka. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dilandasi oleh kondisi yang belum memenuhi kebutuhan dan perubahan berbagai aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. (Lahutung et al., 2021) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai penyediaan layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan. (Oktavianto et al., 2021)

Efektivitas merujuk pada tindakan dalam suatu output yang memiliki tujuan atau sasaran yang jelas. Suatu usaha dapat dianggap efektif jika kegiatan tersebut mampu

mencapai tujuan akhir dan sasaran yang ditetapkan dalam program kebijakan. (Rahmadi, 2021) Efektivitas organisasi dari segi struktur digunakan untuk mengevaluasi pencapaian tujuan, dan sering kali diartikan sebagai keberhasilan serta nilai dari organisasi tersebut. (Lin et al., 2023)

Dalam konteks globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pelayanan publik juga mengalami transformasi. Pemerintah dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Salah satu contoh implementasi e-government dalam pelayanan publik adalah penerapan sistem pelayanan online. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengakses layanan publik secara online tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini tentu akan memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif tanpa harus menghabiskan waktu dan tenaga. Walaupun digitalisasi di sektor publik menawarkan berbagai keuntungan, penting untuk memperhatikan kemungkinan kekurangan dan tantangan yang dapat muncul akibat partisipasi warga dalam proses ini. (Latupeirissa et al., 2024)

Pajak adalah sumber pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan dengan tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, sektor pajak memiliki peran yang sangat penting dalam kemajuan kesejahteraan bangsa. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 mengenai Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Pajak bersifat mengikat, sehingga Wajib Pajak diwajibkan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. (Saputra & Sujianto, 2022) Pajak memainkan peran yang krusial dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, terutama dalam pelaksanaan pembangunan. Oleh karena itu, diharapkan bahwa target penerimaan negara dari sektor perpajakan yang ditetapkan oleh pemerintah dapat tercapai setiap tahun. (Riyadi et al., 2021)

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pekerjaan publik, seperti ketepatan waktu, penggunaan sumber daya manusia secara efisien, konservasi energi yang tidak merugikan, pekerjaan yang tepat waktu dan efisien, keterbukaan, dan kesadaran masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat umum, pemerintah harus transparan dan akuntabel. Karena masyarakat umum mengevaluasi efektivitas layanan yang diberikan dengan cara yang tenang, layanan yang baik dan berkualitas tinggi lebih mungkin diterima oleh masyarakat umum. (Fitriani & Jaya, 2023)

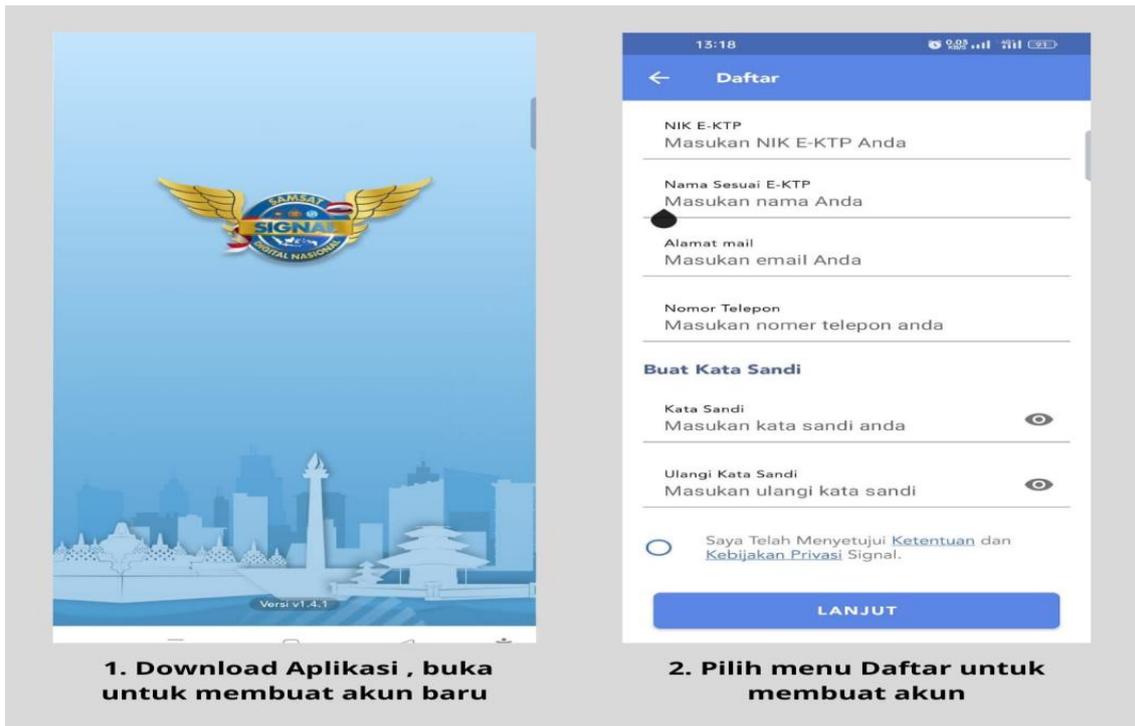
Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 2003 tentang Undang-Undang dan Strategi Nasional E-Government, yang menguraikan kebijakan pemerintah dan menggariskan tujuan pengembangan e-government sebagai sarana untuk membentuk pemerintahan elektronik yang dapat meningkatkan standar pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penataan sistem dilakukan melalui pengembangan e-government, tata kerja pemerintah, dan sistem manajemen yang memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal. (Sulistiyo et al., 2024)

Memfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, seperti e-government. Melalui e-government, pemerintah dapat mengurangi korupsi dengan memperkenalkan proses digitalisasi yang mempercepat pekerjaan dan mengurangi biaya yang terkait dengan proses manual yang melelahkan dan mahal terkait masalah. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat mempercepat proses pengambilan keputusan. (Wijaya et al., 2024) Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk mendukung e-government adalah E-Samsat. E-Samsat dianggap dapat mengurangi tunggakan pajak kendaraan bermotor yang disebabkan oleh buruknya waktu dan tenaga serta tidak efisiennya pelayanan dalam metode pembayaran konvensional. Selain itu, e-samsat juga diyakini dapat membantu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Peran program e-Samsat dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor memiliki arti yang sangat besar. Keberhasilan program ini dapat diukur dari sejauh mana ia mampu memenuhi target utamanya, yakni mempermudah sekaligus mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem digital. Dengan adanya platform digital ini, e-Samsat diharapkan mampu menyediakan akses yang lebih praktis bagi para wajib pajak, sehingga dapat menekan jumlah antrean di kantor Samsat. Meskipun demikian, riset yang dilakukan oleh (Nadya Fina, 2023) menunjukkan bahwa tidak semua pengguna, khususnya kalangan muda, merasa terbiasa atau nyaman menggunakan layanan ini. Oleh sebab itu, tingkat pengetahuan serta keterampilan teknologi dari para pengguna turut menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi e-Samsat.

Aplikasi Signal ini merupakan aplikasi yang digunakan oleh masyarakat selaku wajib pajak untuk membayar pajak secara online. Dengan adanya aplikasi Signal ini dapat mempermudah masyarakat untuk membayar pajak tanpa datang langsung ke kantor UPT Samsat. Berikut peneliti paparkan mengenai langkah-langkah registrasi dalam penggunaan aplikasi Signal ini yaitu sebagai berikut:

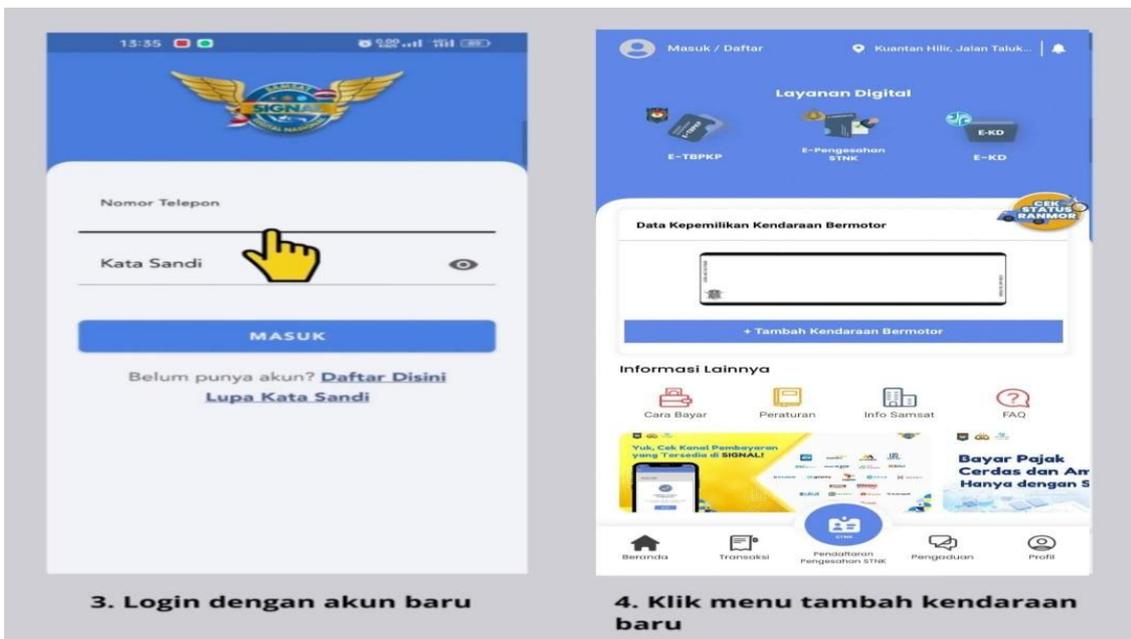
1. Langkah pertama, isikan informasi pribadi seperti nama sesuai KTP, NIK, alamat email, nomor handphone, lalu buat dan konfirmasi kata sandi.
2. Selanjutnya, unggah foto eKTP Anda.
3. Setelah itu, lakukan verifikasi biometrik wajah dengan cara swafoto.
4. Berikutnya, masukkan kode OTP yang diterima melalui SMS.
5. Jika sudah, proses pendaftaran dinyatakan berhasil.
5. Terakhir, lakukan verifikasi ulang dengan mengklik tautan yang telah dikirimkan oleh Signal ke alamat email yang telah Anda daftarkan. Berikut peneliti paparkan mengenai gambar dari aplikasi Signal ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Langkah-langkah Registrasi Aplikasi Signal

*Sumber: Aplikasi Signal, 2025*

Setelah berhasil melakukan registrasi untuk membuat akun silahkan masuk ke aplikasi Signal dengan menggunakan akun yang sudah dibuat, kemudian silahkan masukkan nomor HP, dan kata sandi yang sudah dibuat sebelumnya. Kemudian, peneliti paparkan gambar cara login ke aplikasi Signal ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 2. Langkah-langkah login ke aplikasi Signal

*Sumber: Aplikasi Signal, 2025*

Kemudian, cara untuk mendaftarkan kendaraan milik sendiri di aplikasi Signal ini adalah sebagai berikut:

1. Langkah pertama, silakan akses opsi untuk menambahkan data kendaraan bermotor.
2. bermotor.
3. Selanjutnya, pilih kendaraan yang terdaftar atas nama pribadi Anda.
4. Setelah itu, input nomor registrasi kendaraan bermotor yang dimiliki.
5. Terakhir, masukkan lima angka terakhir dari nomor rangka kendaraan tersebut

Namun pada kenyataannya, pembayaran pajak melalui aplikasi signal ini belum efektif dikarenakan beberapa hal yang menyebabkan pelayanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi ini belum berjalan dengan yang semestinya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dilapangan masih ditemukannya permasalahan mengenai pelayanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi signal ini sehingga belum efektif, permasalahan yang peneliti dapat yaitu:

Pertama, aplikasi signal yang digunakan oleh masyarakat setempat di Baserah pada saat ini masih mengalami permasalahan seperti masih banyaknya wajib pajak yang membayar pajak secara offline. Pada masa sekarang ini masyarakat yang hendak membayar pajak tidak langsung menggunakan aplikasi signal tetapi mereka langsung mendatangi kantor samsat, dari sini dapat dilihat bahwa aplikasi signal ini masih belum efektif untuk digunakan.

Kedua, masih kurangnya minat masyarakat dalam pembayaran pajak secara online. Hal ini dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham mengenai prosedur dalam membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Dari sini dapat dilihat bahwa penggunaan aplikasi e-samsat ini belum efektif untuk digunakan oleh masyarakat karena prosedur yang disediakan masih sulit dipahami oleh pengguna aplikasi e-samsat tersebut.

Merujuk pada fenomena yang telah ditemukan peneliti melalui proses observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa layanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi Signal masih belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tingkat efektivitas program pelayanan pembayaran pajak berbasis digital e-samsat melalui aplikasi Signal.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utamanya. Pendekatan kualitatif memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menyesuaikan proses penelitian berdasarkan wawasan yang diperoleh dari para partisipan. Dalam metode ini, pengumpulan data tidak berorientasi pada angka atau data numerik, melainkan lebih menekankan pada informasi berbentuk teks maupun visual (Creswell, 2020). Adapun lokasi pelaksanaan penelitian adalah di kantor UPT Samsat Baserah. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif merupakan pendekatan riset yang berlandaskan pada paradigma postpositivisme dan digunakan untuk menelaah objek dalam kondisi alamiah, berbeda dengan penelitian eksperimental. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, pemilihan sampel dilakukan secara purposive dan

menggunakan teknik snowball, pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi atau kombinasi beberapa teknik, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, serta hasil penelitian lebih menekankan pada pemaknaan daripada generalisasi.

### **Hasil dan Pembahasan**

Efektivitas dapat diartikan sebagai tolok ukur yang menilai sejauh mana suatu organisasi atau lembaga berhasil merealisasikan target yang telah direncanakan. Penetapan target ini sangat penting karena berfungsi sebagai alat untuk memantau perkembangan yang dicapai oleh organisasi. Oleh sebab itu, efektivitas menjadi aspek yang sangat vital, sebab hal ini menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi dalam memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Tercapainya tujuan sesuai dengan kesepakatan secara maksimal merupakan inti dari efektivitas, di mana tujuan tersebut adalah gambaran kondisi yang ingin diwujudkan melalui berbagai tahapan proses. (Rahman, 2022)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah suatu sistem kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja yang bertujuan untuk melaksanakan pelayanan di bidang administrasi kendaraan bermotor, termasuk registrasi, identifikasi, pengesahan STNK, pembayaran pajak, dan pengeluaran STNK serta Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Pengertian ini menekankan pada integrasi beberapa instansi untuk efisiensi dan efektivitas dalam melayani masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan. Dalam konteks tersebut, Samsat tidak hanya berfungsi sebagai tempat fisik, tetapi juga sebagai mekanisme yang menyatukan berbagai layanan penting. (Hartanti et al., 2020)

Menurut teori efektivitas oleh Sutrisno (2007:125:126) Terdapat 4 dimensi atau indikator untuk mengukur Efektivitas :

1. Pemahaman Program
2. Tepat Sasaran
3. Tujuan Program
4. Tepat waktu

Guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait efektivitas program layanan pembayaran pajak secara digital melalui aplikasi Signal e-Samsat, peneliti akan melakukan pembahasan dan analisis berdasarkan teori indikator efektivitas menurut Sutrisno (2007:125:126) sebagaimana berikut:

#### **Pemahaman Program**

Pemahaman program disini mengacu tentang kemudahan masyarakat dalam program dari aplikasi E-Signal dan agar masyarakat dapat memahami bagaimana program ini di aplikasikan. tingkat pemahaman masyarakat terkait penggunaan aplikasi E-Signal sangat dipengaruhi oleh akses informasi yang diberikan secara sistematis dan berkelanjutan. Proses sosialisasi fitur aplikasi yang terstruktur, tidak hanya melalui media formal seperti penyuluhan, tetapi juga melalui interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, memberikan ruang bagi terbangunnya kepercayaan terhadap keandalan solusi digital ini.

Dalam hal ini peningkatan pemahaman program e-signal di UPT Samsat Baserah mengacu pada bagaimana masyarakat dapat memahami aplikasi e-signal ini. Dalam hal ini bagaimanakah peningkatan pemahaman terhadap program e-signal di UPT Samsat Baserah. berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada key informan dan informan diatas dilihat dari indikator pemahaman program mengenai sub indikator peningkatan pemahaman terhadap program e-signal di UPT Samsat Baserah, terkait efektifitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal di kantor upt samsat baserah memiliki kesimpulan bahwa pemahaman program aplikasi signal ini belum terlaksana dengan baik ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami bagaimana cara menggunakan aplikasi signal ini. Maka dari itu berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan untuk indikator pemahaman program mengenai sub indikator indikator peningkatan pemahaman terhadap program e-signal di UPT Samsat Baserah belum terlaksana dengan baik.

### **Tepat Sasaran**

Dalam menelaah lebih lanjut mengenai ketepatan sasaran aplikasi pembayaran pajak online bagi masyarakat Baserah, perlu dilakukan analisis secara menyeluruh terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keterjangkauan, kemudahan akses, serta pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang digunakan. Pemanfaatan aplikasi ini tidak hanya terkait dengan ketersediaan fitur secara teknis, namun juga berkaitan erat dengan tingkat literasi digital masyarakat setempat. Untuk mengetahui bagaimana indikator tepat sasaran ini langsung dijelaskan dalam sub indikator dibawah ini:

a. Tercapainya Tujuan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan key informan dan informan sebagaimana disebutkan di atas, jika ditinjau dari indikator tepat sasaran pada sub indikator pencapaian tujuan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui aplikasi Signal di kantor UPT Samsat Baserah masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih tingginya jumlah masyarakat yang memilih membayar pajak secara langsung dibandingkan menggunakan aplikasi Signal. Oleh sebab itu, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pada indikator tepat sasaran, khususnya pada sub indikator pencapaian tujuan, implementasinya masih belum berjalan dengan baik.

b. Sesuai dengan rencana

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap key informan dan informan sebagaimana dijelaskan di atas, dapat diketahui bahwa pada indikator tepat sasaran, khususnya sub indikator kesesuaian dengan rencana, efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui aplikasi Signal di kantor UPT Samsat Baserah dinilai sudah berjalan sesuai harapan. Hal ini terlihat dari kemudahan yang dirasakan masyarakat, terutama mereka yang berdomisili di luar kota. Dengan demikian,

hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa indikator tepat sasaran pada sub indikator kesesuaian dengan rencana telah terealisasi dengan baik.

### **Tujuan Program**

Tujuan program aplikasi Signal menegaskan urgensi implementasi teknologi digital yang terintegrasi dalam sistem pembayaran pajak masyarakat aplikasi ini tidak hanya dirancang sebagai media fasilitasi administrasi fiskal, melainkan juga sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas pada sektor publik, khususnya dalam mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini tercermin dari pengurangan kebutuhan interaksi tatap muka dan sentuhan fisik, sehingga secara praktis memperkecil peluang terjadinya penyimpangan prosedural maupun praktik-praktik perantara ilegal seperti calo. Lebih jauh, digitalisasi yang diusung oleh aplikasi ini memungkinkan penelusuran data, validasi dokumen, hingga rekam jejak transaksi pembayaran dengan lebih sistematis dan terdokumentasi secara baik. Proses ini, pada akhirnya, menumbuhkan iklim kepercayaan publik terhadap administrasi negara yang bersih dan bebas dari praktik koruptif. Untuk mengetahui bagaimana indikator tujuan program ini langsung dijelaskan dalam sub indikator dibawah ini

a. Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada key informan dan informan diatas dilihat dari indikator tujuan program mengenai sub indikator memberikan kemudahan bagi masyarakat terkait efektifitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal di kantor upt samsat baserah memiliki kesimpulan bahwa aplikasi signal ini sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan untuk indikator tujuan program mengenai sub indikator memberikan kemudahan bagi masyarakat sudah terlaksana dengan baik.

b. Menghilangkan calo dan menghilangkan korupsi

Jadi, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada key informan dan informan diatas dilihat dari indikator tujuan program mengenai menghilangkan calo dan korupsi terkait efektifitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal di kantor upt samsat baserah memiliki kesimpulan bahwa aplikasi belum terlaksana di kantor Samsat baserah karena masyarakat masih banyak yang membayar pajak melalui calo ini dilihat dari ada banyaknya masyarakat yang membayar angsuran motor sekaligus membayar pajak di dealer motor. Maka dari itu, berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan untuk indikator tujuan program mengenai sub indikator menghilangkan calo dan menghilangkan korupsi belum terlaksana dengan baik.

## **Tepat Waktu**

Ketepatan waktu dalam pengembangan dan pembaruan aplikasi Signal merupakan faktor penting dalam mengukur keberhasilannya dalam mencapai tujuan strategis, seperti memperluas cakupan pengguna dan memperkuat perlindungan privasi digital. Apabila seluruh tahapan, mulai dari perencanaan, pengujian, hingga peluncuran fitur, dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan, maka sasaran target konkret—seperti peningkatan keamanan komunikasi, responsivitas terhadap celah keamanan, serta kepuasan pengguna—dapat dicapai secara efektif dalam kurun waktu yang ditetapkan. Dengan demikian, disiplin terhadap ketepatan waktu tidak hanya mencerminkan efisiensi tim pengembang, tetapi juga menjadi penentu utama dalam keberhasilan jangka panjang aplikasi ini. Untuk mengetahui bagaimana indikator Tepat waktu ini langsung dijelaskan dalam sub indikator dibawah ini:

### **a. Kurun Waktu dalam Pencapaian Tujuan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap key informan dan informan, jika dilihat dari indikator ketepatan waktu pada sub indikator rentang waktu pencapaian tujuan, efektivitas program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital melalui aplikasi Signal di kantor UPT Samsat Baserah dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini telah memudahkan masyarakat. Namun demikian, dari hasil penelitian di lapangan terkait indikator tujuan program pada sub indikator rentang waktu pencapaian tujuan, pelaksanaannya masih belum optimal. Hal ini terlihat ketika aplikasi tidak dapat diakses saat jatuh tempo pembayaran.

### **b. Sasaran Target Konkret Dalam Mencapai Tujuan**

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap key informan dan informan lainnya, jika dilihat dari indikator ketepatan waktu pada sub indikator sasaran target konkret dalam pencapaian tujuan, dapat disimpulkan bahwa program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi Signal di kantor UPT Samsat Baserah telah memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun demikian, hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa pada indikator tujuan program, khususnya pada sub sasaran target konkret dalam mencapai tujuan, implementasinya masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang memilih membayar pajak secara langsung dibandingkan menggunakan layanan online.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Program Pelayanan Pembayaran Pajak Berbasis Digital E-Samsat Melalui Aplikasi Signal, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dalam pembayaran pajak berbasis digital e-samsat melalui aplikasi signal belum terlaksana dengan baik atau efektif. Hal ini ditandai dengan analisis terhadap empat indikator yaitu indikator pemahaman program, tepat sasaran, tujuan program dan tepat waktu.

## Referensi

- Creswell, J. (2020). *Pengantar Penelitian Mixed Methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitriani, Y., & Jaya, W. R. (2023). Strategi strategi peningkatan pelayanan melalui sistem informasi administrasi di kelurahan komering agung. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 4(1), 36–42.
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125–136.
- Khairul, R. (2022). *Ilmu Pemerintahan & Tinjauan dari Landasan Berfikir Filsafat Ilmu ontologi,epistimology,dan aksiologi*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pangemanan, F. N. (2021). Efektivitas Program Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Governance*, 1(2).
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818.
- Lin, D.-Y., Xu, Y., Gu, Y., Zeng, D., Wheeler, B., Young, H., Sunny, S. K., & Moore, Z. (2023). Effectiveness of bivalent boosters against severe omicron infection. *New England Journal of Medicine*, 388(8), 764–766.
- Nadya Fina, H. (2023). *Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung)*.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Pabean.*, 3(2), 197–206.
- Rahmadi, A. (2021). Efektivitas Program Walk Thru Pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. *Public Corner*, 16(2), 1–10.
- Riyadi, S. P., Setiawan, B., & Alfarago, D. (2021). Pengaruh kepatuhan wajib pajak, pemeriksaan pajak, dan pemungutan pajak terhadap penerimaan pajak penghasilan badan. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 206–216.
- Saputra, D., & Sujianto, S. (2022). Efektivitas Program Pembayaran Pajakelektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(15), 147–155.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyo, N. V., Marta, A., & Wahyudi, H. (n.d.). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Pada Pelayanan HT-EL Di Kantor Pertanahan Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 5(3), 358–372.
- Wijaya, M., Isa, Setyawati, & Ramadan. (2024). *Ilmu Pemerintahan Inovasi dalam Tata Kelola Pemerintahan*. Medan: Media Penerbit Indonesia.