
**DAMPAK PENERAPAN APLIKASI LAYANAN SIGNAL
(SAMSAT DIGITAL NASIONAL) TERHADAP PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI TULUNGAGUNG**

**THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF THE
SIGNAL SERVICE APPLICATION (NATIONAL DIGITAL
SAMSAT) ON MOTOR VEHICLE TAX SERVICES IN
TULUNGAGUNG**

**Carina Triyosanti¹ Dewi Fitrotul Mufarokhah² Stevi Nova Angelina³ Anang Sugeng Cahyono⁴
Dwi Iriani Margayaningsih⁵**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Tulungagung, Indonesia.

ctriyosanti@gmail.com, denifitrotul2@gmail.com, stevinovana@gmail.com, akusukambabdi@gmail.com,
yanikmarga@gmail.com

Diserahkan tanggal 21 Desember 2024 | Diterima tanggal 21 Desember 2024 | Diterbitkan tanggal 25 Desember 2024

Abstract:

The process of traditional motor vehicle tax payment services in Indonesia often involves long queues at SAMSAT offices. The government has begun to develop information technology-based service systems, such as the SIGNAL (National Digital Samsat) application which is designed to make it easier for people to pay vehicle taxes and certify annual STNK online. This study uses a qualitative descriptive approach to analyze the application of SIGNAL (National Digital Samsat) through the aspects of Catalog, Transaction, Vertical Integration and Horizontal Integration. The goal is to identify the impact of the implementation of SIGNAL SAMSAT on tax services in Tulungagung. The results of the study show that the SIGNAL (National Digital Samsat) application improves service efficiency, reduces queues at SAMSAT offices, and speeds up the tax payment process. However, obstacles such as limited network access, people's technological capabilities, and the inability of applications regarding certain tax payments are still challenges. Overall, the SIGNAL (National Digital Samsat) application has a positive impact on transparency, ease of access, and public satisfaction with motor vehicle tax services in Tulungagung.

Keywords: Service, SIGNAL SAMSAT Application, Motor Vehicle Tax.

Abstrak :

Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tradisional di Indonesia sering kali melibatkan antrean panjang di kantor SAMSAT. Pemerintah mulai mengembangkan sistem layanan yang berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan dan mengesahkan STNK tahunan secara online. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) melalui aspek Catalog, Transaction, Vertical Integration dan Horizontal Intergation. Tujuannya untuk mengidentifikasi dampak penerapan SIGNAL SAMSAT terhadap pelayanan pajak di Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean di kantor SAMSAT, dan mempercepat proses pembayaran pajak. Namun, kendala seperti keterbatasan akses jaringan, kemampuan teknologi masyarakat, dan ketidakmampuan aplikasi mengenai pembayaran pajak tertentu masih menjadi tantangan. Secara keseluruhan, aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) memberikan dampak positif pada transparansi, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Tulungagung.

Kata Kunci: Pelayanan, Aplikasi *SIGNAL SAMSAT*, Pajak Kendaraan Bermotor.

Copyright © 2024, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Setiap manusia mempunyai kebutuhan akan pelayanan. Bahkan ada yang berpendapat bahwa kehidupan manusia itu sendiri terkait erat dengan pelayanan. Sebagai suatu kendali dinamis atas kekuasaan yang ditetapkan oleh pemerintah, maka setiap warga negara dalam kehidupan bernegara juga memerlukan pelayanan dari pemerintah (Sinambela, 2008). Pada awalnya, layanan berpusat pada hubungan *interpersonal* dan memiliki ciri-ciri yang lebih intim. Namun seiring berkembangnya teknologi informasi, pemerintah terus berupaya meningkatkan standar layanan publik melalui digitalisasi (Choirunnisa et al., 2023). Berdasarkan gagasan *good governance*, gagasan pelayanan publik pun berkembang menjadi sistem yang lebih terstruktur. Salah satu tugas yang harus dilakukan pemerintah adalah memberikan layanan terbaik kepada masyarakat (Hayat, 2017). Kegiatan yang ditujukan untuk memuaskan keinginan dan *preferensi* pelanggan yang memerlukan komunikasi antara pemasok dan penerima layanan. Memberikan pelayanan yang adil dan setara kepada seluruh lapisan masyarakat saat ini menjadi tantangan bagi pemerintah. Terutama mengingat kesulitan yang dihadapi dan kelangkaan sumber daya (Sepriano et al., 2023). Di atur dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang diikuti dengan penerbitan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan kekuatan kepada organisasi publik untuk bersaing dalam menawarkan layanan melalui berbagai model pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Salah satu pilihan di era teknologi 4.0 yaitu dengan melakukan inovasi pelayanan (Cahyono et al., 2022). Ini menyoroti betapa pentingnya menawarkan layanan berkualitas tinggi, mudah diakses, dan *responsif* terhadap komunitas. Dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, layanan tersebut bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan beroperasi dengan tingkat *profesionalisme* yang tinggi (Dewi & Suparno, 2022). Publik yang lebih berpengetahuan, tekanan globalisasi, dan keinginan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat semuanya mendorong penyedia layanan untuk terus menghasilkan ide dan cara baru untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan memenuhi kebutuhan *klien*. (Zein, 2023).

Antrean panjang sempat terlihat di layanan *Drive Thru* kantor SAMSAT Tulungagung. Antrean yang berlangsung dengan mekanisme tidak turun dari kendaraan tersebut membengkak karena dekatnya waktu berlakunya kebijakan pemutihan pajak kendaraan bermotor (Matlul Ngainul Aziz, 2023). Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tradisional di Indonesia sering kali melibatkan antrean panjang di kantor *SAMSAT*, yang dapat menghabiskan waktu, tenaga, serta seringkali menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Untuk mengatasi masalah ini, pemerintah mulai mengembangkan sistem layanan yang berbasis teknologi informasi, seperti aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran dan mengecek status pajak kendaraan secara *online* (Agustina, 2024). Ini merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Salah satu strategi yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan

meningkatkan kesadaran pembayaran pajak adalah penggunaan metode pembayaran pajak secara *digital* (Vilza Zaharani, 2024).

E-Government sebagaimana didefinisikan oleh Indrajit (2004) adalah penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, untuk memberikan layanan publik yang lebih hemat biaya, berfokus pada pelanggan, nyaman, dan dilaksanakan secara unik dan unggul secara keseluruhan. Paradigma layanan berbasis *e-Government* diyakini akan merevolusi layanan, termasuk yang disediakan oleh kantor *SAMSAT*. Untuk memfasilitasi pemikiran *administrator public* mengenai *e-Government*, Layne & Lee (2001) mengembangkan sebuah kerangka kerja yang membagi evolusi *e-Government* ke dalam empat tahapan. Mereka juga mengusulkan model “tahap pertumbuhan” yang menggambarkan pengembangan fungsionalitas *e-Government* secara *komprensif* yang terdiri dari *Catalog*, *Trasaction*, *Vertical Intergation* dan *Horizontal Intergation*. Lebih lanjut, menurut *World Bank* mendefinisikan *e-Government* sebagai penerapan teknologi informasi oleh organisasi pemerintah untuk meningkatkan layanan bagi masyarakat umum, entitas perusahaan, dan organisasi pemerintah lainnya (Hestanto, 2018). Tujuan utama yang sangat penting untuk membangun pemerintahan *kontemporer* dan *efisien* adalah meningkatkan layanan publik, tata kelola, dan keterbukaan. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan publik yang *responsif* dan berkualitas tinggi selain berkonsentrasi pada peningkatan tata kelola dan transparansi. Aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* yang dikembangkan oleh *Korps Lalu Lintas Kepolisian Nasional (KORLANTAS POLRI)*, pelatih *SAMSAT* Tingkat Nasional, digunakan untuk mengimplementasikan layanan *SAMSAT* berbasis *e-Government*. Dimungkinkan untuk mengesahkan STNK tahunan serta melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan *SWDKLLJ* "di mana saja", "kapan saja", dan "layanan satu atap" tanpa berada di kantor *SAMSAT* secara fisik dengan memakai aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* (Bapenda Provinsi Sumatera Barat, 2021). Program Kapolri yang berlangsung selama 100 hari meliputi aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* yang diperkenalkan pada hari ke-99, yakni pada tanggal 28 Juni 2021. Namun, peluncuran ini ditunda dan diluncurkan secara resmi pada Agustus 2021 sebagai hadiah HUT Kemerdekaan karena wabah *COVID-19* dan kesibukan Kapolri mengenai kebijakan PPKM (Gaslim, 2021).

Dengan Surat Keputusan Nomor: Kep/1220/VII/2021, Kapolri telah menyetujui layanan *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 yang mengatur Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap berfungsi sebagai dasar pokok pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* (Adiningrum Prarati, 2023). Diharapkan bahwa aplikasi tersebut akan mengatasi masalah umum dengan layanan pajak kendaraan. Seperti keterbatasan waktu dan jarak, serta mengurangi potensi praktik pungli dan perantara yang tidak resmi (Hermawan, 2024). Mengingat kemudahan akses yang ditawarkan, diharapkan penggunaan teknologi ini akan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor tepat waktu. Sebelum keberadaan aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*, pelayanan pajak kendaraan biasanya masih *konvensional* dalam menyikapi layanan ini (Devaranti et al., 2023). Di *SAMSAT* Tulungagung, penerapan aplikasi ini merupakan bagian dari upaya untuk memodernisasi sistem administrasi perpajakan kendaraan dan mengoptimalkan pelayanan publik. Masyarakat tidak perlu lagi berkunjung ke kantor *SAMSAT* untuk mendapatkan informasi tentang pajak kendaraan dan melakukan pembayaran berkat perkembangan teknologi *digital* yang tidak diragukan lagi lebih nyaman dan efektif (Andini 2018). Pelayanan berbasis *digital* tersebut bertujuan untuk mendorong transparansi dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor dan meminimalisasi kesalahan administrasi. Selain itu, aplikasi ini dapat memberikan data yang lebih akurat dan terkini mengenai kendaraan yang terdaftar dan pajaknya, yang penting untuk perencanaan dan pengawasan oleh Pemerintah Daerah (Fadri & Fil, 2024). Secara keseluruhan, diantisipasi bahwa penggunaan program *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* di Tulungagung akan meningkatkan pelayanan, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pajak kendaraan bermotor sekaligus

memperbaiki pemungutan pajak daerah. Kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor dikenakan berbagai pajak kendaraan bermotor, seperti pajak progresif, pajak kendaraan bermotor tahunan, dan biaya pengembalian nama kendaraan bermotor (BBN-KB) (ROLIANDA, 2012). Berdasarkan pemaparan berbagai kondisi di atas maka penelitian ini akan mengkaji lebih dalam terkait dengan praktik pelayanan pembayaran kendaraan bermotor menggunakan aplikasi *SIGNAL SAMSAT* di Tulungagung. Dengan menerapkan teori *e-Government* diharapkan penelitian ini dapat memberikan Solusi terkait dengan berbagai kendala yang dihadapi.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif dengan penerapan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu pendekatan yang memberikan deskripsi dan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang terkumpul (Sugiyono, 2012). Dengan demikian, data yang diperoleh oleh penulis berfungsi sebagai *instrumen* kunci dalam memberikan gambaran mengenai pembuatan laporan yang telah diteliti. Oleh karena itu, laporan ini dapat didukung dengan kutipan data wawancara yang diambil dari pegawai, sebagai *representasi* dalam penyusunan laporan. Dalam penerapan pada penelitian ini perlu memahami prosedur pelaksanaannya serta fungsinya (Nugrahani, 2014). Metode penelitian kualitatif ini juga menggali secara mendalam dampak dari penerapan aplikasi *SIGNAL* terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor di Tulungagung.

PEMBAHASAN

Penerapan Aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* di Tulungagung

Untuk mengukur efektifitas dampak pelayanan publik oleh *SAMSAT* Tulungagung menggunakan teori *e-Government* menurut Layne & Lee (2001), yang terdiri dari aspek *Catalog*, *Transaction*, *Vertical Intergation*, dan *Horizontal Intergation*, dapat dijabarkan sebagai berikut:

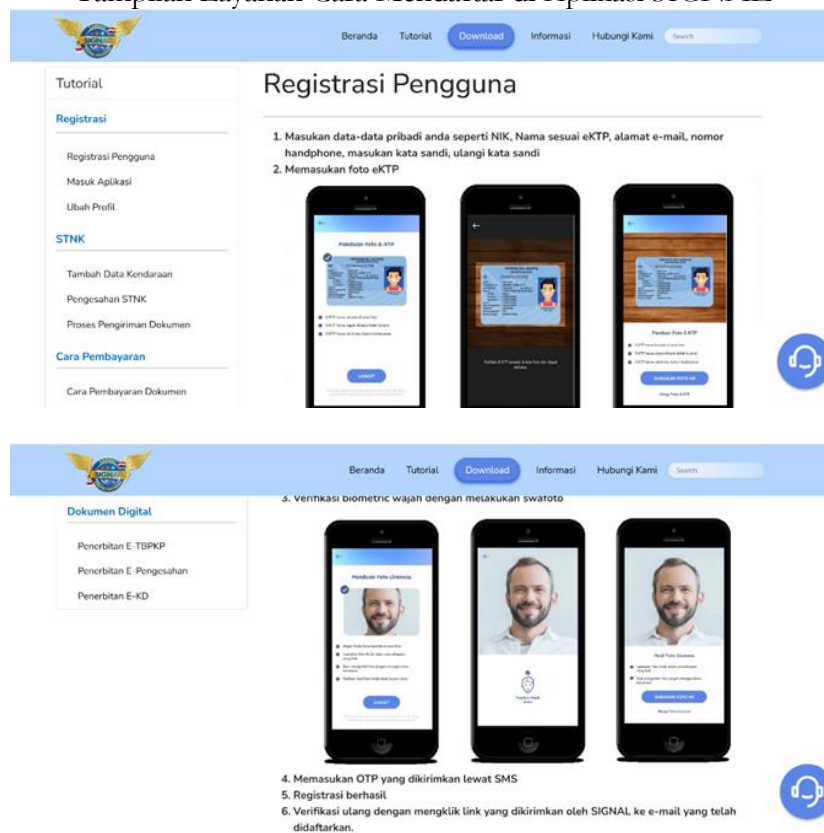
1. *Catalog*

Upaya awal web yang di bentuk oleh pemerintah, yang dimana pemerintah menyediakan informasi dengan cara *online*. Memfokuskan pada pembentukan kehadiran *online* untuk pemerintah. Salah satunya Pemerintah telah berupaya memberikan akses yang memudahkan masyarakat melalui peluncuran aplikasi *online* bernama *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*, yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan di kantor *SAMSAT* Tulungagung. Dalam *konteks* ini, berfungsi sebagai administrasi dan layanan publik pada aplikasi yang disediakan. Dalam penggunaan aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*, pemerintah menghubungkan masyarakat Tulungagung dengan sistem transaksi *online* untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepraktisan. Di kantor *SAMSAT* Tulungagung, aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* telah diimplementasikan dengan baik. Dalam proses pelayanan aplikasi tersebut melibatkan beberapa tahapan penting. Proses pendaftarannya sangat sederhana, masyarakat dapat mendaftar menggunakan ponsel, mengunduh aplikasi, lalu mendaftar dengan nomor HP dan membuat kata sandi, setelah itu memasukkan nomor polisi (nomor plat). Selain itu, proses pembayarannya juga sangat mudah dapat dilakukan melalui *Virtual Account Bank* atau agen, indomaret. Dengan hadirnya aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* masyarakat kini dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tanpa perlu datang langsung ke kantor *SAMSAT*.

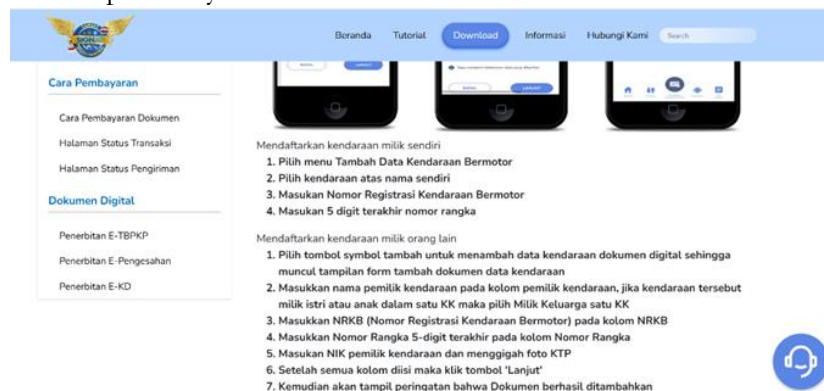
Gambar 1
Tampilan Layanan Aplikasi SIGNAL



Gambar 2
Tampilan Layanan Cara Mendaftar di Aplikasi SIGNAL



Gambar 3
Tampilan Layanan Cara Mendaftarkan Kendaraan Bermotor

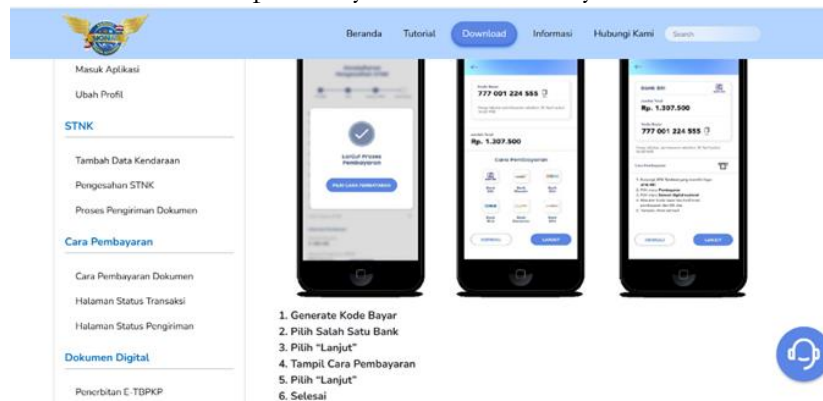


2. Transaction

Di tahap ini pemerintah berinisiatif akan fokus pada menghubungkan sistem pemerintah internal ke antarmuka dengan memberikan pembaharuan sistem berupa aplikasi *online* dan memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi dengan pemerintah secara elektronik. Hal ini dapat dilihat di kantor SAMSAT Tulungagung, di mana peneliti menemukan beberapa bukti bahwa masyarakat yang memanfaatkan aplikasi tersebut tidak perlu menunggu dalam antrean yang panjang. Dengan adanya aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* masyarakat dapat bertransaksi dengan mudah. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan dengan lebih mudah kapan saja dan di mana saja secara *online*, tanpa harus mengunjungi kantor *SAMSAT*. Keberadaan aplikasi ini juga berkontribusi pada percepatan pelayanan publik di kantor *SAMSAT*, sehingga pelayanan menjadi lebih *efisien* dan masyarakat tidak lagi diharuskan menunggu antrean yang panjang. Peningkatan kualitas pelayanan di kantor *SAMSAT* Tulungagung ini sangat mendukung pemanfaatan teknologi dalam mewujudkan *good governance*.

Gambar 4

Tampilan Layanan Cara Pembayaran



3. Vertical Intergation

Merupakan sistem lokal terintegrasi dengan sistem yang lebih tinggi dalam fungsi yang serupa. Dalam hal pemanfaatan teknologi yang tersedia, kantor *SAMSAT* Tulungagung telah mengambil langkah untuk memanfaatkan teknologi melalui aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)*, yang bertujuan untuk mempermudah layanan. Pada tahap pembayaran pajak cara untuk menukarkan *notice* pajak yang asli bergantung pada pilihan masyarakat, yang dapat dilakukan melalui pengiriman di kantor pos (dengan biaya pengiriman tambahan) atau menurkannya secara langsung di kantor *SAMSAT*. Jika masyarakat memilih untuk menukarkannya secara langsung, masyarakat harus mengikuti beberapa syarat dan prosedur yang telah ditetapkan. Persyaratan tersebut ialah:

- 1) Membawa bukti pembayaran yang dikirim melalui SMS sesuai dengan nomor.
- 2) Membawa STNK asli.
- 3) Membawa KTP asli.

Setelah itu dokumen dapat dibawa langsung ke kantor *SAMSAT*. Namun, jika masyarakat ingin mengirimkan bukti atau *notice* tersebut, cukup klik opsi pengiriman, dan dokumen tersebut akan diproses serta dikirim melalui kantor pos.

Gambar 6

Tampilan Penggunaan Aplikasi Oleh Masyarakat Pada Pelayanan Pembayaran Pajak



4. *Horizontal Intergation*

Didefinisikan sebagai integrasi lintas fungsi dan layanan yang berbeda. Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) merupakan implementasi *integrasi horizontal* dalam pelayanan publik, yang khususnya untuk pembayaran pajak kendaraan. Upaya untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat melalui aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* diharapkan dapat membuat proses administrasi berjalan lebih *efektif* dan *efisien*. Akan tetapi layanan pembayaran pajak menggunakan aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* hanya dapat di lakukan di satu provinsi.

SIMPULAN

SIGNAL merupakan suatu aplikasi yang digunakan pemerintah sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan sehingga masyarakat Tulungagung dapat melakukan pembayaran dengan mudah dan praktis tanpa harus antri panjang di kantor *SAMSAT*. Pembahasan ini menggunakan teori *Layne & Lee* (2001) dengan model *Catalog, Transaction, Vertical Intergation*, dan *Integrasi Horizontal*. Dari hasil yang didapatkan mengenai dampak penerapan aplikasi layanan *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Tulungagung. Bahwa dari ke empat model teori *Layne & Lee* (2001) hanya tiga yang sudah dijalankan pada aplikasi di *SAMSAT* Tulungagung, dikarenakan model ke empat *Integrasi Horizontal* tidak bisa membayar pajak kendaraan dari luar provinsi. Aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* mempermudah akses pembayaran pajak, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan metode pembayaran yang fleksibel, masyarakat dapat memenuhi kewajiban perpajakan tanpa harus datang langsung ke kantor *SAMSAT*. Implementasi aplikasi ini mendukung prinsip tata kelola pemerintah yang baik dengan meningkatkan *akuntabilitas* dan meminimalkan potensi penyimpangan seperti pungutan liar. Beberapa tantangan masih perlu diatasi, seperti keterbatasan fitur aplikasi, masalah jaringan, serta kurangnya *literasi digital* di kalangan masyarakat tertentu, khususnya yang lebih tua atau kurang akrab dengan teknologi. Namun disarankan aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* dapat di update untuk pembayaran pajak kendaraan dari luar provinsi agar bisa di bayar melalui aplikasi *SIGNAL (Samsat Digital Nasional)* agar dapat mempermudah semua warga negara khususnya di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, S. C. (2024). *Efektivitas Pelayanan Samsat Digital* Dalam Proses Pengesahan Stnk Melalui Aplikasi *New Sakpole* Di Samsat Kota Semarang I. *Bunga Rampai Penerapan Ilmu Kepolisian*, 59.

- Andini, E. W. (2018). *Implementasi Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Sebagai Perwujudan Program Reformasi Administrasi Perpajakan*. Skripsi Universitas Brawijaya Malang.
- Bapenda Provinsi Sumatera Barat. (2021, July 16). Pembayaran Pajak Kendaaraan Bermotor Dengan Menggunakan Aplikasi *SIGNAL*. Bapenda.Sumbarprov.Go.Id.
- Cahyono, A. S., Zauhar, S., & Domai, T. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pengadilan Agama Kelas IA Tulungagung*. *Publiciana*, 15(02), 82–97.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan *Aksesibilitas* Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95.
- Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). *Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang*. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan *Reformasi Birokrasi* melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.
- Hermawan, H. (2024). *Implementasi Mesin Samsat Digital Mandiri Dan Samsat Drive Thru Sebagai Bentuk Inovasi Dari Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. *Jurnal Mirai Management*, 9(3), 89–107.
- Hestanto. (2018, May 15). *Electronic Government (e-Government)*. Hestanto.web.id
- Indrajit. (2004). *Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi)*. ANDI.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). *Developing fully functional E-government: A four stage model*. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
- Matlaul Ngainul Aziz. (2023, June 11). Pemutihan Terakhir Tanggal 14 Juli, Antrian *Drive Thru SAMSAT* Mengular Panjang. Radar Tulungagung.
- Nugrahani, F. (2014). Metode penelitian kualitatif dalam penelitian pendidikan bahasa. *Publisher*.
- Pradiati Adiningrum. (2023). Analisis Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi *Samsat Digital Nasional (SIGNAL)*. UniversitasIndonesia.FakultasIlmuAdministrasi.
- ROLIANDA, S. H. (2012). Perlindungan Hukum terhadap Penjual dalam Perjanjian Jual Beli Kendaraan Bermotor dalam Hubungannya Kewajiban Pembayaran Pajak Progresif di Kota Pontianak. *Jurnal Nestor Magister Hukum*, 3(3), 210247.
- Sepriano, S., Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, S., Afiyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan publik.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D (CV). Alfabeta.
- Taslim. (2021, August 21). Mulai Agustus 2021 Bayar Pajak Kendaaraan Bisa *Digital* dan Gak Perlu Datang ke Samsat. Detik.Com.
- Vilza Zaharani, S. H. A. S. A. (2024). *Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional Di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Wilayah I Palu*. *Journalofpublicnessstudies*, 01, 99.
- Zein, M. H. M. (2023). *Reformasi Birokrasi: Dunia Birokrasi dan Pemerintahan*. Sada Kurnia Pustaka.