

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM LAYANAN SAMSAT: STUDI PADA
APLIKASI *SIGNAL* (SAMSAT DIGITAL NASIONAL)**

SKRIPSI



JOVIENTO

190563201076

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI DALAM LAYANAN SAMSAT: STUDI PADA
APLIKASI *SIGNAL* (SAMSAT DIGITAL NASIONAL)**

SKRIPSI



JOVIENTO

190563201076

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2026

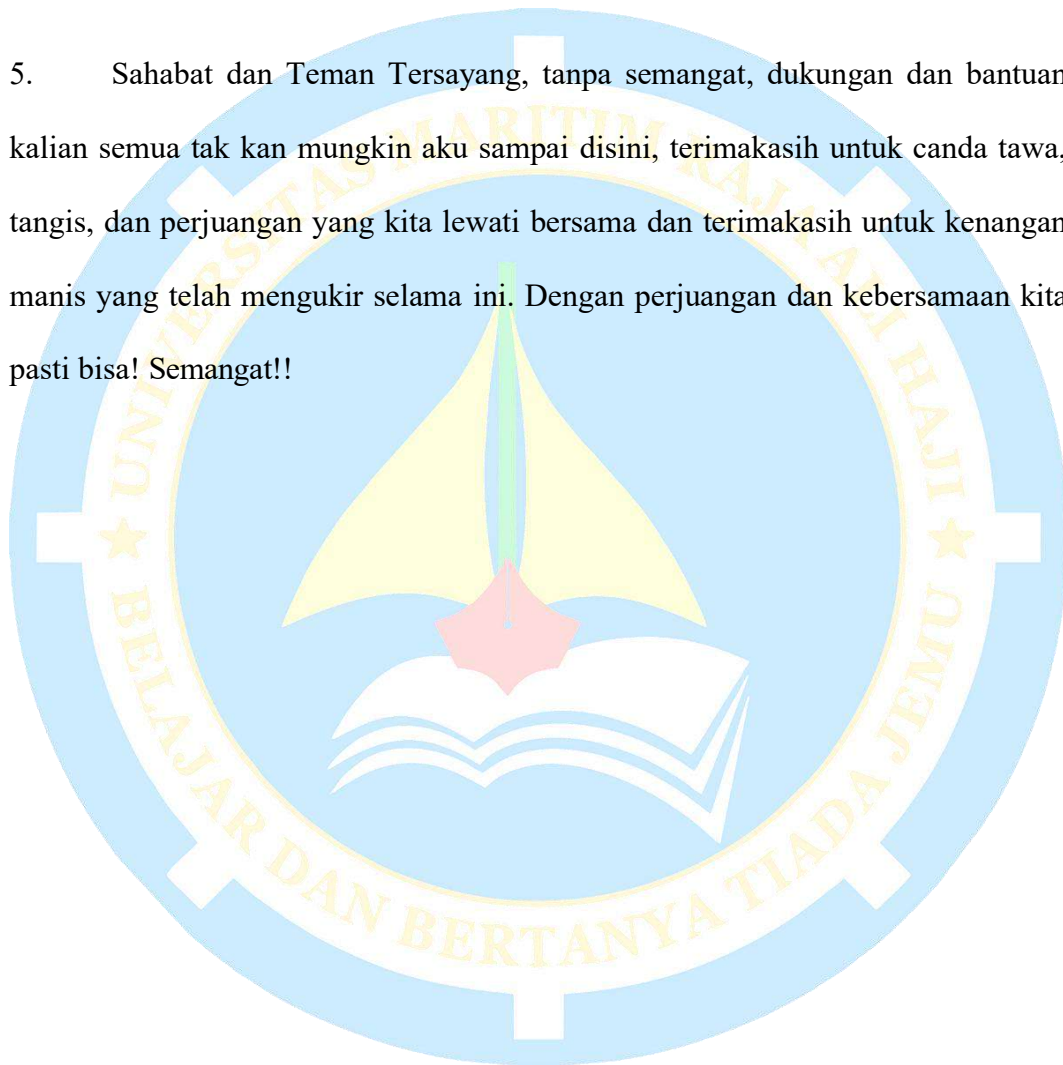
LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.
2. Orang tua tersayang Bapak Arton Manalu dan Ibu Susan Liani yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatrit di hati.

4. Saudara saya (Kakak dan Adik), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terimakasih dan sayang ku untuk kalian.

5. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!



LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Joviento
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Implementasi Teknologi Dalam Layanan Samsat :
Studi Pada Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 31 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Dr. Wayu Eko Yudiantmaja, S.IP., MPA Ketua (.....)
NIP/NIDN. 198707012012121002
2. Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP. Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 1001068503
3. Ramadhani Setiawan, S.Soc., M.Soc.sc Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN. 198306262015041003
4. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 0713097001
5. Dr. Okparizan, S.Sos., M.H.I., M.Si Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 0001108304

Disahkan Oleh:

Dekan,



Wahjoe Pangestoeti, S. Sos., IMAS.

NIP/NIDN. 198207072015041002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joviento
NIM : 190563201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Implementasi Teknologi dalam Layanan Samsat:
Studi pada Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiarisme, dan tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik dalam bentuk apa pun di perguruan tinggi manapun. Jika di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme, manipulasi data, atau pelanggaran etika akademik lainnya, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 21 Juni 2026
Penulis,



Joviento
Nim. 190563201076

PERSETUJUAN SKRIPSI
UNTUK DISIDANGKAN

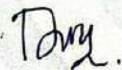
**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Joviento
Nomor Induk Mahasiswa : 19056320107
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Teknologi Dalam Layanan Samsat
: Studi Pada Aplikasi Signal

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Utama,



Dr. Dian Prima Safitri, S.AP., M.AP.
NIP/NIDN. 1001068503

Menyetujui, tanggal:
Pembimbing Pendamping,

Ramadhani Setiawan, M.Soc., Sc.
NIP/NIDN. 1026058301

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gendang, S.Si., M.A.B.
NIP/NIDN. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Teknologi dalam Layanan Samsat: Studi pada Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan, baik dari segi teknis maupun akademik. Namun demikian, berkat bimbingan, bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan viublic. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi viublic dan pelayanan viublic berbasis digital.

Tanjungpinang, 31 Juli 2026



Joviento
Nim. 190563201076

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joviento
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201076
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Implementasi Teknologi Layanan Dalam Samsat : Studi Pada Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Tanjungpinang,

Yang Menyatakan,



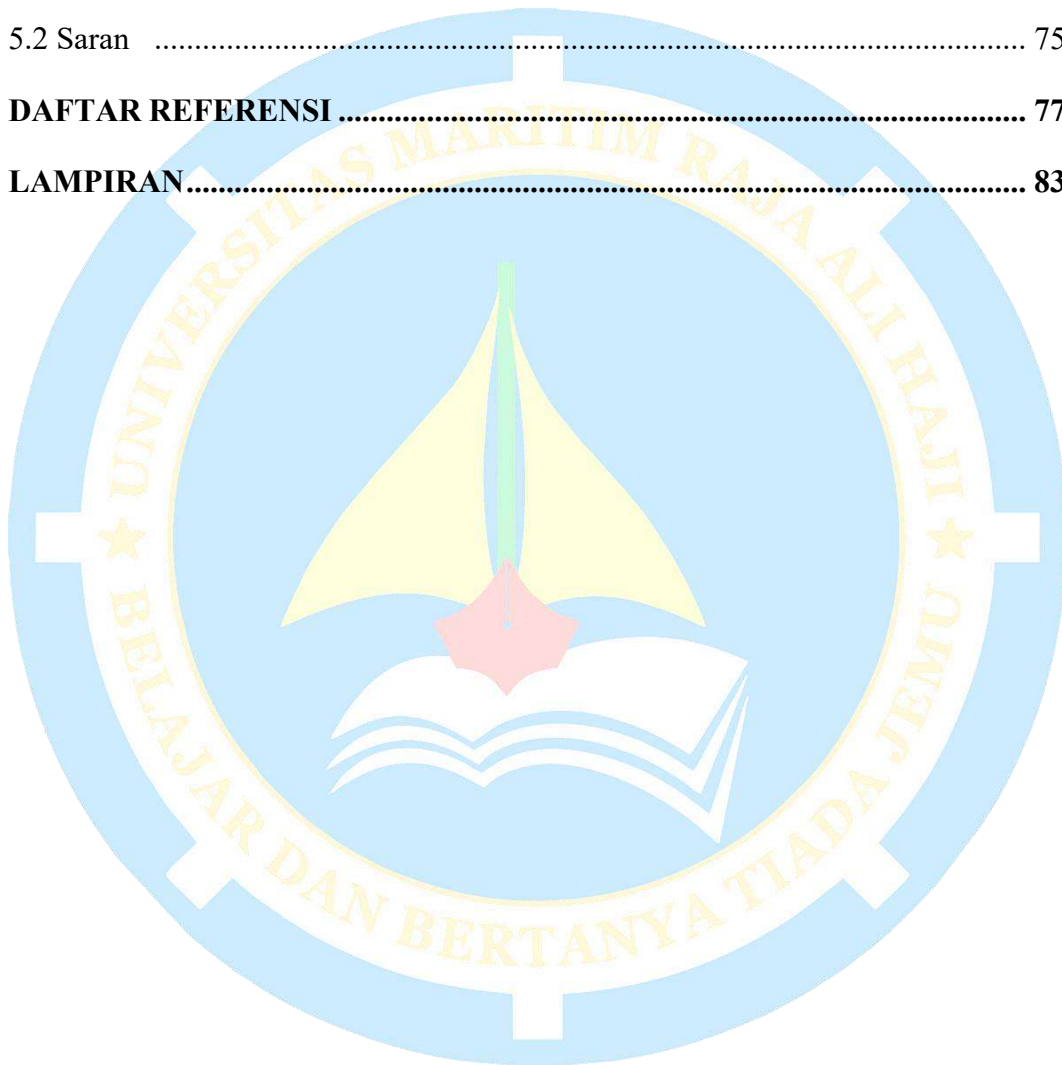
Joviento
NIM. 190563201076

DAFTAR ISI

SAMPUL (<i>COVER</i>)	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DISIDANGKAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10

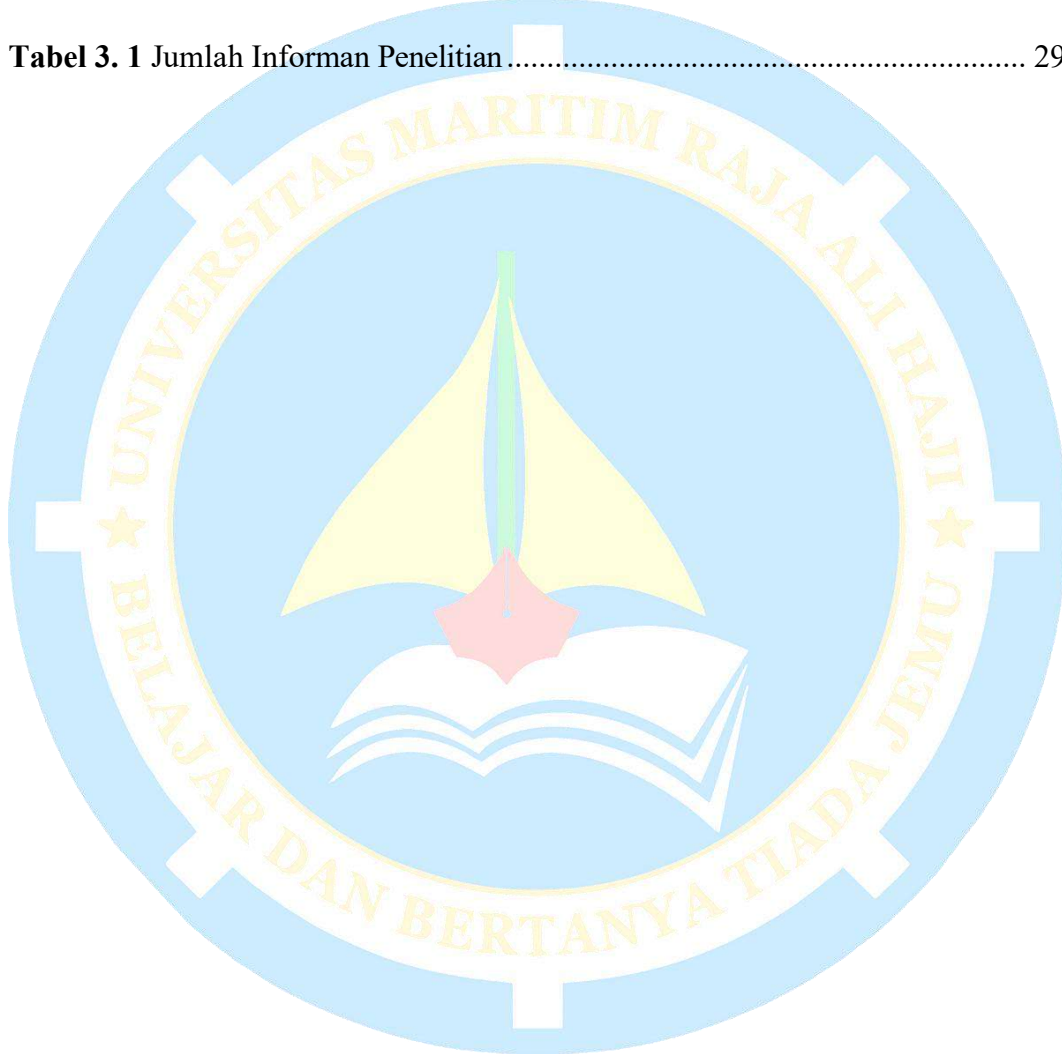
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Definisi Konsep.....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25
3.2. Objek dan Penelitian.....	26
3.3. Fokus Penelitian.....	26
3.4. Sumber Data.....	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6. Informan.....	28
3.7. Teknik Analisis Data.....	30
3.8. Jadwal Penelitian.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Samsat Tanjungpinang.....	33
4.2 Aplikasi SIGNAL di Tanjungpinang.....	40
4.3 Analisis Implentasi Teknologi Layanan Samsat Aplikasi SIGNAL.....	48
4.4 Faktor-Faktor yang Menghambat Pemanfaatan Maksimal Aplikasi SIGNAL oleh Pembayar Pajak di Tanjungpinang.....	57
4.4.1 Komunikasi yang Kurang Efektif, Tidak Tersegmentasi, dan Minim Pendekatan Partisipatif.....	59
4.4.2 Keterbatasan Sumber Daya Teknis, Personil, dan Infrastruktur Pendukung.....	61
4.4.3 Disposisi Pelaksana Positif, tetapi Tidak Didukung Kapasitas Teknis yang Merata.....	64
4.4.4 Struktur Birokrasi yang Belum Terintegrasi Secara Dinamis dan	

Terhambat Perubahan Kebijakan Pusat.....	68
4.4.5 Rendahnya Literasi Digital dan Ketergantungan pada Layanan Konvensional	71
BAB 5 PENUTUP.....	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
DAFTAR REFERENSI	77
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Wajib PKB Secara Langsung Ke Kantor UPTD PPD Tanjungpinang	2
Tabel 1. 2 Data Pengguna Aplikasi Signal Di Kota Tanjungpinang.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Jumlah Informan Penelitian	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi SIGNAL	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	32
Gambar 4. 1 Gambar Pojok Bacaan.....	34
Gambar 4. 2 Fasilitas Charging Station	35
Gambar 4. 3 Fasilitas Mesin Antrian Layanan.....	36
Gambar 4. 4 Fasilitas Layar Informasi Antrian Digital	37
Gambar 4. 5 Fasilitas Ruang Tunggu	38
Gambar 4. 6 Fasilitas Dispenser Untuk Minum Air	39
Gambar 4. 7 Grafik Jumlah Transaksi Aplikasi SIGNAL Tahun 2024	44
Gambar 4. 8 Banner Sosialisasi Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Tanjungpinang	61
Gambar 4. 9 Area Pelayanan Samsat Tanpa Meja Layanan SIGNAL.....	64
Gambar 4. 10 Area Informasi Samsat Tanpa SOP Terbaru SIGNAL	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi	101
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	104
Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	107
Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari UPTD PPD Tanjungpinang.....	108
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	109
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian.....	110
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi.....	111
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi.....	112

