

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam pembangunan suatu negara, di mana pemerintah berperan sebagai penyedia layanan yang memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Perbaikan mutu layanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan teknis dan pengelolaan administrasi, melainkan juga dipengaruhi oleh seberapa baik komunikasi yang terjalin antara aparatur pemerintah dengan warga masyarakat. Komunikasi yang baik dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan (Dewi & Suparno, 2022).

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) melalui Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia (Korlantas Polri) meluncurkan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digital. Peluncuran aplikasi ini merupakan tindak lanjut dari Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor Kep/1220/VII/2021 tanggal 29 Juli 2024 tentang penyelenggaraan sistem pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) secara elektronik. Peluncuran ini juga sejalan dengan MoU/Nota Kesepahaman yang telah ditandatangani antara Polri, Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), PT. Jasa Raharja, dan PT. Bomba Pasifik Indonesia pada bulan Juni 2024 tentang integrasi sistem teknologi dan informasi serta pemanfaatan *platform* digital dalam rangka peningkatan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Peluncuran aplikasi tersebut dilatarbelakangi oleh tingginya antrian masyarakat pada setiap kantor Samsat di seluruh Indonesia. Melalui aplikasi SIGNAL Samsat, diharapkan dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Registrasi dan Identifikasi (Regident) kendaraan bermotor khususnya dalam hal pengesahan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan layanan lainnya tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Inovasi ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan layanan yang berbasis teknologi informasi dan mampu mengakomodasi dinamika perubahan.

dimiliki Polri, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Direktur Jenderal Pendudukan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Dirjen Disdukcapil Kemendagri) dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap-tiap Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi yang diintegrasikan secara nasional sebagai sebuah sistem kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*).

Salah satu upaya yang tengah dikembangkan oleh Samsat Padang adalah aplikasi SIGNAL, hadirnya aplikasi SIGNAL sangat mempermudah akses dan proses pelayanan publik di Samsat Padang. Masyarakat dapat dengan mudah menyelesaikan kewajiban pembayaran pajak dan menghemat waktu secara signifikan dibandingkan dengan antrian langsung di Samsat Padang. Selain itu, aplikasi SIGNAL juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan masyarakat, seperti informasi status pajak kendaraan, cek tarif pajak, dan konsultasi online. Kemanfaatan yang dirasakan dengan hadirnya aplikasi SIGNAL akan memberikan pengalaman dalam pelayanan publik yang lebih mudah, cepat, dan efisien. Menggunakan aplikasi berjenis *mobile platform* untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara digital sekaligus mengakomodir kepentingan berbagai pihak yang terkait (Bapenda, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah) tanpa mengabaikan fungsi pengawasan resident kepemilikan kendaraan yang menjadi salah satu tugas utama Polri. Sistem pada aplikasi SIGNAL memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (*face matching*) pemilik ranmor sesuai dengan data Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik di Kemendagri. Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Padang dapat dilihat pada tabel 1.1.

No	Tahun	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)		Persen (%)
		Target	Realisasi	
1	2021	256.211	260.552	101.69
2	2022	269.887	277.136	102.68
3	2023	278.977	272.653	97.73

Tabel 1.1 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Padang
(Sumber : Samsat Padang lalu di olah oleh peneliti, 2024)

Berdasarkan data pada tabel diatas Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang mengalami fluktuasi. Realisasi penerimaan pajak mengalami penurunan sebanyak lima persen pada tahun 2020. Namun penerimaan pajak pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak satu persen dan dua persen pada tahun 2022. Aplikasi SIGNAL pertama kali dirilis oleh Polri pada tanggal 29 Juli 2021 dan diperkenalkan kepada masyarakat Kota Padang. Namun, pada realitanya kemunculan aplikasi SIGNAL belum mampu mendongkrak peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini terlihat pada tahun 2023, realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor mengalami penurunan sebanyak tiga persen. Padahal, Polri telah memberikan kemudahan dengan adanya aplikasi SIGNAL.

Berdasarkan data jumlah kendaraan di Kota Padang dapat dilihat pada tabel 1.2 di bawah ini:

Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan			
	2020	2021	2022	2023
Mobil Penumpang	13.715	12.378	13.222	471
Bus	73.953	69.848	75.269	2.812
Truk	23.109	21.646	12.382	5.686
Sepeda Motor	239.698	182.641	193.716	194.032
Jumlah	350.475	286.513	294.589	203.001

Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Padang
(Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, 2024)

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada tabel 1.2 bahwa belum terjadinya komunikasi yang baik dalam pemanfaatan aplikasi tersebut. Komunikasi yang menghasilkan kesepahaman bersama merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Dengan mengatasi tantangan komunikasi dan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi secara optimal, pemerintah dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik, apabila sebelumnya telah melakukan komunikasi yang baik dan benar. Studi kasus penggunaan aplikasi SIGNAL di Samsat Padang menunjukkan pentingnya komunikasi yang baik dalam mengimplementasikan teknologi untuk pelayanan publik. Komunikasi yang lebih baik bukan hanya berdampak pada kualitas layanan yang lebih optimal, tetapi juga menciptakan tingkat kepercayaan dan kepuasan publik yang lebih tinggi terhadap kinerja pemerintah. Berdasarkan data resmi dari

Polri tahun 2023, yang diperoleh bahwa masyarakat pengguna SIGNAL dalam pembayaran pajak ranmor di Kota Padang sebanyak 2.888 unit. Jika dibandingkan total masyarakat kota Padang yang mempunyai ranmor di tahun 2023 sebanyak 203.001 unit, berarti hanya satu persen masyarakat yang melakukan pembayaran menggunakan aplikasi SIGNAL, dalam hal ini masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi SIGNAL untuk mempermudah dalam pembayaran pajak ranmor di Kota Padang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Operator Aplikasi SIGNAL pada kantor Samsat Padang, Brigadir Brima pada tanggal 25 Mei 2024, terungkap bahwa masyarakat masih banyak yang datang ke kantor Samsat Padang untuk melakukan pembayaran pajak khususnya pajak tahunan, padahal pembayaran pajak secara *online* telah disediakan dalam aplikasi SIGNAL. Masyarakat yang datang ke kantor Samsat Padang mengaku tidak mengetahui adanya aplikasi pembayaran pajak secara *online* dan ada juga mengakui bahwa mereka tidak terbiasa dengan ada teknologi.

Pelayanan yang efisien dan sesuai kebutuhan perlu dievaluasi secara mendalam, apakah memberikan dampak positif bagi masyarakat atau justru menjadi inovasi yang sia-sia dan hanya menguras dana negara tanpa menghasilkan manfaat nyata. Berdasarkan riset yang dilakukan Legi et al. (2020) terungkap bahwa implementasi layanan Online Sapo Rancak di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang masih belum mencapai hasil optimal yang diinginkan. Sebagian besar masyarakat masih cenderung memilih pengurusan perizinan dengan cara konvensional disebabkan oleh beberapa hambatan, antara lain minimnya edukasi publik, kerumitan sistem yang tidak *user-friendly*, dan keterbatasan sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penelitian ini berfokus pada analisis pemanfaatan aplikasi SIGNAL di Samsat Padang dan persepsi masyarakat Kota Padang terhadap inovasi pelayanan digital tersebut. Maka judul penelitian yang penulis lakukan adalah **“Implementasi Komunikasi dalam pemanfaatan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai Digitalisasi Pelayanan Publik di Samsat Padang”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang dalam proposal tesis ini, fokus permasalahan yang akan diteliti adalah Bagaimana implementasi komunikasi dalam pemanfaatan aplikasi SIGNAL sebagai digitalisasi pelayanan publik di Samsat Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi komunikasi dalam pemanfaatan aplikasi SIGNAL sebagai digitalisasi pelayanan public di Samsat Padang.
2. Untuk menganalisis persepsi masyarakat Kota Padang terhadap inovasi pelayanan digital dalam pemanfaatan aplikasi SIGNAL.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan perspektif baru dalam kajian komunikasi pelayanan publik dengan menambah pemahaman tentang bagaimana komunikasi yang efektif berperan dalam pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi SIGNAL, untuk meningkatkan pelayanan publik dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi positif dalam pengembangan model komunikasi terutama komunikasi dalam pelayanan publik yang mengintegrasikan teknologi digital dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik

Efektivitas Komunikasi: Mengidentifikasi cara-cara komunikasi yang efektif dalam pemanfaatan aplikasi SIGNAL, yang dapat membantu meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Samsat Padang. Memperoleh *feedback* dari pengguna untuk memperbaiki komunikasi terkait penggunaan aplikasi, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna.

2. Pengembangan Strategi Komunikasi

Rencana Komunikasi membantu dalam merancang strategi komunikasi yang lebih baik antara Samsat dan masyarakat terkait penggunaan aplikasi SIGNAL, termasuk pelatihan, sosialisasi, dan dukungan teknis serta memberikan panduan

untuk kampanye sosialisasi dan edukasi yang efektif tentang aplikasi SIGNAL kepada masyarakat.

