

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warganya. Sebagai negara berkembang dengan jumlah penduduk yang besar, Indonesia menghadapi tantangan dalam memberikan layanan yang merata, efektif, dan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Di Indonesia, pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dan dikoordinasikan oleh instansi yang relevan sesuai bidangnya. Pelayanan publik mencakup aspek administratif dan fungsional, yang mana layanan administratif berfokus pada pengurusan dokumen seperti KTP, SIM, dan akta kelahiran, sementara layanan fungsional berkaitan dengan kebutuhan mendasar masyarakat seperti layanan kesehatan di puskesmas atau rumah sakit, pendidikan di sekolah negeri, dan keamanan melalui kepolisian. Pelayanan publik telah mengalami banyak perkembangan positif dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan adanya upaya reformasi birokrasi dan inovasi teknologi yang diadopsi untuk memperbaiki efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan. Reformasi birokrasi juga telah membuahkan hasil dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik, terutama melalui perampingan prosedur yang sebelumnya cenderung berbelit-belit dan menghabiskan waktu. Inovasi teknologi, peningkatan kapasitas aparatur, serta reformasi birokrasi terus memperkuat pelayanan publik menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan efisien. Perkembangan teknologi juga berperan penting dalam modernisasi pelayanan publik, dengan diperkenalkannya sistem digital dalam berbagai aspek seperti: e-KTP, layanan perpajakan online, dan layanan kesehatan berbasis aplikasi.

Sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik tersebut, pemerintah Indonesia mulai beralih ke sistem digital yang dapat menjangkau seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil. Transformasi menuju pelayanan digital membantu menjangkau masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mengakses layanan pemerintah sekarang sudah bisa mengakses tanpa adanya hambatan.

Seiring dengan semakin meluasnya jaringan internet dan infrastruktur teknologi yang terus meningkat, masyarakat di pelosok dapat menikmati layanan publik yang sama dengan masyarakat di perkotaan. Hal ini sejalan dengan tujuan pemerintah untuk menciptakan pelayanan yang inklusif dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia, tanpa memandang letak geografis. Melihat perkembangan teknologi yang sangat pesat, hal ini justru dijadikan peluang oleh pemerintah sebagai upaya dalam mempermudah akses publik (Tsoraya et al., 2023). Langkah strategis yang ditempuh untuk mewujudkan digitalisasi tersebut adalah melalui pengembangan E-Government.

Perkembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Implementasi *E-Government* memungkinkan adanya interaksi yang lebih terbuka antara pemerintah dan warga negara, yang pada akhirnya dapat mendorong partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Melalui berbagai *platform online*, masyarakat kini dapat mengakses layanan administrasi secara mandiri, mulai dari pembayaran pajak, pengurusan dokumen kependudukan, pendaftaran sekolah, hingga pembayaran administrasi kendaraan bermotor. *E-Government* memungkinkan layanan publik yang sebelumnya rumit dan memakan waktu kini bisa diakses dengan mudah dari mana saja dan kapan saja, sehingga mengurangi waktu antrean dan beban administrasi di kantor-kantor pemerintah. Selain itu, dengan adanya sistem yang terintegrasi, pemerintah dapat mengelola data dan informasi secara lebih akurat dan efektif, yang pada akhirnya berdampak positif pada pengambilan keputusan dan perumusan kebijakan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Layanan *E-Government* merupakan inovasi digital yang memungkinkan pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan publik secara lebih efisien, cepat, dan transparan. Adapun beberapa layanan *E-Government* di Indonesia salah satunya yaitu layanan administrasi kendaraan bermotor ada aplikasi Samsat Online Nasional dan Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) yang mana aplikasi ini memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK, dan pengecekan status pajak secara

online. Masyarakat dapat menghindari antrean di kantor Samsat dan cukup melakukan pembayaran melalui aplikasi, internet banking, atau e-wallet. Beberapa daerah juga menyediakan e-Samsat daerah yang mendukung layanan Samsat Online di tingkat provinsi. Pelayanan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Indonesia merupakan layanan terpadu yang menyatukan tiga instansi, yaitu Kepolisian Republik Indonesia, Pemerintah Daerah, dan Jasa Raharja. Tujuan utama dari layanan Samsat adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi kendaraan seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan (BBNKB). Sebagai respon terhadap meningkatnya kebutuhan akan layanan yang efisien dan transparan, Samsat juga melakukan inovasi digital, salah satunya dengan menghadirkan aplikasi SIGNAL.

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan “Kantor Bersama Samsat” (Susi, 2023). Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas memiliki fungsi penerbitan STNK, Organisasi Perangkat Daerah yakni Badan Pendapatan Daerah Provinsi menetapkan dan memungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ). Kantor Bersama Samsat dipimpin oleh seorang Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Daerah. Kantor Bersama Samsat Karangasem terletak di Jl. Ahmad Yani Amlapura – Karangasem, Provinsi Bali.

Selama beberapa dekade, Samsat terus berkembang dan berupaya meningkatkan kualitas layanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, mudah dan transparan semakin meningkat. Hal ini mendorong Samsat untuk

melakukan berbagai inovasi untuk meningkatkan efektivitas layanannya, seperti penerapan sistem layanan berbasis digital, salah satu contohnya adalah hadirnya Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Melalui SIGNAL, pengguna bisa melakukan perpanjangan STNK menjadi lebih mudah karena layanan pembayaran pajak STNK dapat dilakukan secara elektronik melalui ATM, minimarket, dan lain sebagainya. Sistem pada aplikasi SIGNAL memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik ranmor dengan melakukan pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan data KTP elektronik di Kemendagri. Aplikasi SIGNAL mulai beroperasi di Provinsi Bali, khususnya di Kabupaten Karangasem pada tanggal 21 Juni 2021. Aplikasi SIGNAL sudah digunakan oleh masyarakat Kabupaten Karangasem periode Januari 2024 – Februari 2025 sejumlah 701 pengguna yang sudah bertransaksi di aplikasi SIGNAL. Sebagai salah satu instansi yang menjadi bagian dari sistem Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) di Indonesia, Kantor Samsat Kabupaten Karangasem melayani berbagai kebutuhan masyarakat, seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta pelayanan asuransi Jasa Raharja. Mengingat bahwa layanan ini berhubungan langsung dengan kewajiban pajak dan kepemilikan kendaraan, tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna layanan menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan publik di kantor ini.

Dengan semakin pentingnya peran aplikasi SIGNAL dalam menunjang layanan publik, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat sebagai indikator kualitas layanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Indeks Kepuasan Pengguna di Kantor Samsat Kabupaten Karangasem menjadi alat ukur yang relevan untuk menilai keberhasilan upaya peningkatan pelayanan ini. Hubungan antara Kantor Samsat Kabupaten Karangasem dan kepuasan pengguna bukan hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan, tetapi juga dengan citra pemerintah di mata masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna, semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dan instansi terkait. Selain itu, kepuasan pengguna berdampak positif pada kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak dan menyelesaikan kewajiban administrasi

kendaraan lainnya.

Meskipun aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) memberikan kemudahan bagi para pengguna, namun terdapat beberapa kendala yang peneliti temukan pada aplikasi SIGNAL setelah melakukan observasi pada aplikasi *App Store* dapat dilihat pada lampiran 4. Serta wawancara terhadap admin loket di kantor Samsat Kabupaten Karangasem yang dapat dilihat pada lampiran 5. Beberapa kendala pada aplikasi *App Store* yaitu pada saat pengguna ingin melakukan pembayaran, kode pembayaran tidak bisa dibayar menggunakan bank apapun. Keluhan lain yang muncul di *App Store* adalah pada saat melakukan registrasi terdapat *bug*, instruksi pada aplikasi tidak terlalu jelas, *customer service* tidak membantu sama sekali, pada lembar pengesahan STNK selalu tidak berhasil, terdapat *error* di SKKP (Surat Keterangan Kode Pembayaran) dan pengiriman TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran), jumlah pembayaran tidak sesuai dan tidak terdapat rinciannya. Adapun kendala yang dialami sendiri oleh admin loket kantor Samsat Kabupaten Karangasem adalah proses sampai dengan notice pajak dicetak dan diterima oleh wajib pajak memerlukan waktu yang relatif tidak sebentar, karena adanya kendala notice pajak fisik yang harus dikirim melalui ekspedisi pos.

Kritik utama terhadap kondisi ini adalah kurangnya pengujian menyeluruh terhadap aplikasi sebelum dan sesudah peluncuran, serta kemungkinan lemahnya sistem umpan balik dari pengguna yang seharusnya menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan. Kendala teknis ini tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga dapat mencoreng citra profesionalitas dan kualitas pelayanan dari Samsat Kabupaten Karangasem. Aplikasi digital seharusnya mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik, stabil, dan bebas hambatan, terutama karena menyangkut proses administratif yang penting seperti pengesahan STNK dan pembayaran pajak. Apabila kepuasan pengguna rendah, maka kemungkinan besar tingkat adopsi dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi ini juga menurun, sehingga tujuan dari digitalisasi layanan tidak tercapai secara maksimal.

Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan sistematis untuk menganalisis kualitas layanan tersebut. Penelitian ini akan dilakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi layanan Samsat untuk menilai apakah layanan Samsat pada aplikasi SIGNAL yang digunakan sudah memenuhi kebutuhan para penggunanya. Untuk melakukan analisis kinerja dan kepuasan pengguna sistem informasi terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, salah satunya adalah metode PIECES, dimana metode ini menguraikan ke dalam 6 fokus analisis yaitu *Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency, Service* (Pakaya et al., 2024). Terkait permasalahan tersebut, adapun uraian yang dapat dijabarkan melalui *PIECES Framework* yaitu: pada *Performance* terdapat masalah pada saat pengguna ingin melakukan pembayaran, pembayaran tidak bisa dilakukan dengan bank apapun dan terdapat *error* di SKKP (Surat Keterangan Kode Pembayaran) dan pengiriman TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran). Selanjutnya pada *Information* terdapat masalah pada saat pengguna ingin menggunakan aplikasi SIGNAL, instruksi yang ada tidak terlalu jelas sehingga membuat pengguna bingung menggunakan aplikasi SIGNAL. Pada *Economic* terdapat masalah pada saat pengguna ingin melakukan registrasi, terdapat bug yang dimana pengguna jadi tidak bisa masuk ke aplikasi SIGNAL. Lalu pada *Efficiency* terdapat masalah proses sampai dengan notice pajak dicetak dan diterima oleh wajib pajak memerlukan waktu yang relatif tidak sebentar, karena adanya kendala notice pajak fisik yang harus dikirim melalui ekspedisi pos. Dan yang terakhir pada *Service* terdapat masalah pada saat pengguna menghubungi *customer service*, pengguna merasa itu tidak membantu sama sekali dan juga terdapat masalah jumlah pembayaran tidak sesuai dan tidak ada rincian pembayaran.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh (Septa et al., 2024) di Kota Jambi menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* untuk menilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL. Penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan aspek isi informasi, tampilan, serta kemudahan penggunaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Sementara itu, (Rafitanuri et al., 2022) meneliti kepuasan masyarakat

terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang dengan metode SERVQUAL. Hasil penelitian menegaskan bahwa implementasi E-Government melalui aplikasi SIGNAL telah meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terutama dalam hal pengurangan waktu dan biaya administrasi. Selanjutnya, penelitian (Arribe et al., 2022) yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SIGNAL Nasional Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Studi ini menyoroti beberapa kendala teknis dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan dalam verifikasi KTP dan *error* pada pengesahan STNK, yang masih menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan SIGNAL.

Berdasarkan hasil dari penelitian sebelumnya, pendekatan yang digunakan sebagian besar berfokus pada metode EUCS dan SERVQUAL, yang menilai aspek kepuasan pengguna dari sisi isi, keakuratan, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Namun, untuk penelitian ini, metode PIECES dipilih karena memberikan analisis yang lebih komprehensif dalam mengevaluasi sistem informasi dari enam aspek utama, yaitu *Performance, Information, Economic, Control & Security, Efficiency, and Service*. Metode PIECES dianggap lebih sesuai dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan teknis dan fungsional yang dihadapi oleh pengguna aplikasi SIGNAL, khususnya di Kabupaten Karangasem. Hal ini juga didukung oleh (Evitria et al., 2022) yang menyebutkan, dengan menggunakan PIECES sebagai alat analisis sistem, suatu sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus, sehingga kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih konkret untuk pengembangan aplikasi SIGNAL di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL yang dianalisis menggunakan metode PIECES?

2. Bagaimana rekomendasi perbaikan aplikasi SIGNAL terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan analisis SWOT?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL menggunakan metode PIECES.
2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan aplikasi SIGNAL terhadap tingkat kepuasan pengguna menggunakan analisis SWOT.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, berikut merupakan ruang lingkup penelitian ini:

1. Kantor Samsat Kabupaten Karangasem adalah subjek penelitian ini.
2. Penelitian ini menggunakan metode PIECES dengan 6 variabel, yaitu *Performance* (kinerja), *Information* (informasi), *Economic* (ekonomi), *Control & Security* (kontrol & keamanan), *Efficiency* (efisiensi), serta *Service* (layanan).
3. Fokus penelitian ini adalah pengguna aplikasi SIGNAL di wilayah Kabupaten Karangasem.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Untuk Kantor Samsat Kabupaten Karangasem:
 - a. Penelitian ini berperan penting bagi Kantor Samsat Kabupaten Karangasem sebagai sumber referensi yang dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL).
 - b. Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Kantor Samsat dengan adanya data yang didapat dari penelitian ini, Kantor Samsat dapat lebih mudah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan

citra dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang mereka sediakan.

- c. Informasi mengenai kepuasan pengguna yang dikumpulkan melalui penelitian ini memungkinkan Kantor Samsat untuk mengetahui area atau bagian dalam aplikasi SIGNAL yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

2. Untuk Pengguna Aplikasi SIGNAL:

- a. Membuat pengguna dapat menyelesaikan kebutuhan administrasi kendaraan dengan lebih cepat dan mudah, sehingga pengalaman menggunakan aplikasi menjadi lebih lancar dan tanpa hambatan.
- b. Pengguna dapat mengetahui dengan jelas setiap tahap dan status pengurusan administrasi kendaraan mereka, sehingga memberikan kepastian mengenai proses yang sedang berlangsung. Transparansi ini penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi SIGNAL sebagai platform layanan publik yang dapat diandalkan.

3. Untuk Penelitian Akademis:

- a. Studi ini dapat membantu memperjelas hubungan antara faktor teknologi (seperti performa aplikasi, efisiensi, kontrol data) dengan tingkat kepuasan pengguna. Ini memberikan wawasan bagi akademisi tentang bagaimana elemen-elemen teknologi tertentu dapat memengaruhi pengguna.
- b. Penggunaan metode PIECES dapat diuji dalam konteks aplikasi SIGNAL, sehingga memberikan gambaran bagaimana metode ini bekerja dalam situasi nyata. Ini membantu memvalidasi efektivitas PIECES dalam menganalisis kualitas dan kepuasan pengguna aplikasi.
- c. Penelitian ini berperan dalam mengembangkan instrumen yang valid dan reliabel untuk mengukur faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi menggunakan metode PIECES. Ini penting bagi akademisi

yang ingin melakukan studi serupa dan membutuhkan alat ukur yang terstandarisasi.

