

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL
DI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA
PULUH KOTA**

TUGAS AKHIR

Oleh

TILANI NAYLA FAUZANA

2203100036

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2026

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama lengkap : TILANI NAYLA FAUZANA
NPM : 2203100036
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026
Waktu : Pukul 08.10 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Nalil Khairiah.,S.IP.,M.Pd (.....)
PENGUJI II : Khaidir Ali.,S.Sos.,M.PA (.....)
PENGUJI III : Dr. Dedi Amrizal.,S.Sos.,M.Si (.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc.Prof.Dr. Arifin Saleh,S.Sos.MSP Assoc.Prof.Dr.,Abrar Adhani.,S.Sos.M.I.Kom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk di pertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama lengkap : TILANI NAYLA FAUZANA
NPM : 2203100036
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL
DI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA
PULUH KOTA

Medan, 6 April 2026

Revisi
Revisi

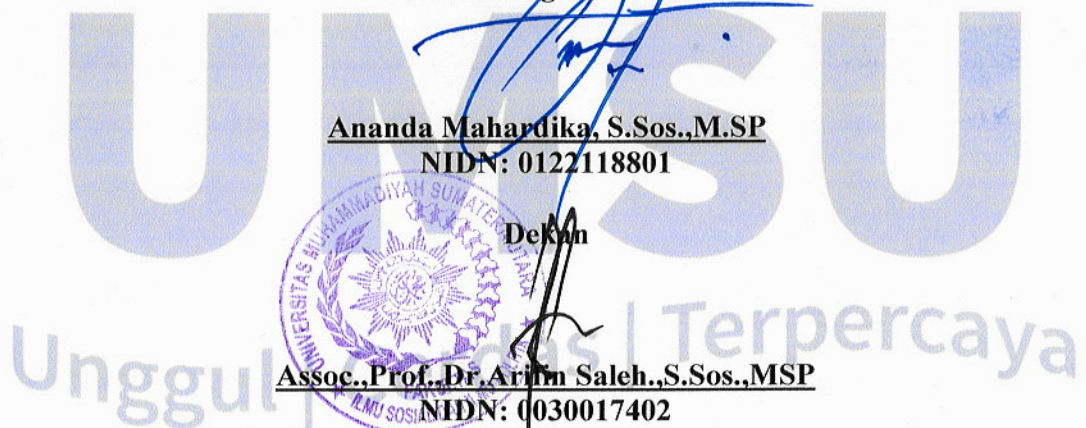
Dr. Dedi Aprizal, S.Sos., M.Si
NIDN: 0110097201

Disetujui oleh
Ketua Program Studi

Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801

Dekan

Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh., S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402



PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Tilani Nayla Fauzana, NPM 2203100036, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 April 2026

Yang menyatakan



Tilani Nayla Fauzana

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunianya secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Selanjutnya shalawat beserta salam senantiasa kita sampaikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW yang senantiasa mengharapkan syafaatnya di akhirat kelak. Dan bagian yang paling penting dalam skripsi ini yaitu lembar ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis ucapkan terima kasih kepada yang tercinta dan terkasih orang tua penulis Ayahanda Alm Fauzan dan Ibunda Arinayati. Untuk ayah tercinta, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Walaupun ayah tidak lagi mendampingi penulis secara nyata, namun penulis selalu merasakan kehadiran dan kasih sayang ayah di dalam hati. Penulis yakin bahwa ayah selalu mendoakan dan menyertai langkah penulis dari tempat yang terbaik di sisi-Nya. Anak ayah berhasil lulus sarjana, ayah pasti bahagia dan bangga dari atas sana kan. Dan untuk ibu penulis juga mengucapkan ribuan terima kasih karena selalu memberikan dukungan, sayang, dan cinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Perjuangan ibu dalam menguliahkan penulis, mencari nafkah seorang diri, membuat penulis tidak akan kekurangan satu hal apapun, semoga jaminan

surga tanpa hisab untuk orang tua yang selalu mengusahakan pendidikan untuk anak-anaknya amin ya rabb.

Adapun judul skripsi ini adalah **“Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota”** apakah sudah memperoleh hasil yang efektif, sekaligus untuk memenuhi syarat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dalam penulisan skripsi ini, tak terlepas dari beberapa dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Maka penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc Prof. Abrar Adhani, S.Sos.,M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Assoc Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., MSP selaku Ketua Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah., S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing dalam pembuatan tugas akhir yang banyak memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan tugas akhir ini.
8. Terima kasih kepada seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan penulis ilmu sekaligus mendidik penulis, semoga ilmu yang bermanfaat itu menjadi sedekah jariyah di akhirat kelak.
9. Terima kasih kepada seluruh pegawai samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota yang telah menerima penelitian penulis dengan baik.
10. Teruntuk kakak pertama penulis Yona Bella Fauzana S.E, dan abang ipar penulis Harianto. Dengan penuh keikhlasan telah memenuhi setiap kebutuhan, fasilitas, biaya hidup penulis tanpa pernah mengeluh sedikit pun. Dibalik senyum dan kesederhaannya, tersimpan perjuangan besar yang memungkinkan penulis menempuh pendidikan hingga tahap ini. Terima kasih telah menggantikan peran pelindung, penyemangat, dan penopang di saat penulis hampir goyah.
11. Terima kasih juga kepada abang penulis Fuji Okta Fauzano yang selalu menguatkan dan meyakinkan penulis bisa berkuliah, di saat ayah kembali ke pangkuan Allah di tahun 2021, penulis sempat putus asa tidak akan bisa berkuliah, tetapi abang penulis meyakinkan “bukan karena sudah tidak ayah iyak tidak bisa kuliah, kami akan berjuang supaya iyak bisa kuliah” dan penulis

bisa berkuliah, masuk di tahun 2022 dan menyelesaikan di 2026, dan akhirnya penulis bisa menyelesaikan studi ini 3,5 tahun.

12. Terima kasih juga kepada adik penulis Kenzo Atharazka Fauzano, adik yang sangat penulis sayangi, yang selalu memberi warna kepada hidup penulis, yang selalu membuat penulis tertawa di kala penulis sedih.
13. Dan juga terima kasih kepada maetek Dt.Ismail A.Md dan ante Yumiarti S.M yang telah memberikan penulis semangat untuk menyelesaikan kuliah dan juga memberi tempat ternyaman untuk berlindung dari panas dan hujan.
14. Dan terima kasih juga kepada keluarga besar penulis yang senantiasa menyertai dengan doa dan semangat kepada penulis juga tempat pulang ternyaman penulis.
15. Terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada seseorang yang sangat berarti dalam hidup yang menemani penulis dari semester satu hingga penulis menyelesaikan kuliah ini. Tempat penulis pulang untuk bercerita, di saat penulis tidak dapat menceritakan apa pun pada dunia, yang dengan caranya sendiri selalu memberikan dukungan dan kekuatan bagi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Yang selalu mendengar keluh kesah dan tangisan penulis setiap hari tanpa bosan. Semoga setiap doa yang kita sematkan setiap hari bisa terwujud, amin ya rabb.
16. Dan sahabat dekat penulis Siti Anisa yang sudah penulis kenal dari SMP terima kasih atas segala perhatian, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Sahabat yang tidak pernah sekali pun marah kepada penulis walaupun kadang ada sedikit masalah kecil, yang juga mengantar penulis

melakukan penelitian di terik panas di saat bulan puasa. Itu tidak akan terlupakan bagi penulis.

17. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat penulis Depi, Novia, Fanya, Tyas, Erliz yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan ini, yang selalu mendengar keluh kesah penulis, fanya dengan fomo yang selalu ikutan apa pun itu, tyas yang jarang ngumpul karena kesibukannya tapi tetap menyempatkan waktu untuk bisa ikut ngumpul, erliz dengan segala mood nya yang selalu kami hadapi, Depi dan Novia teman sebimbingan penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan skripsi ini, yang selalu janji untuk bimbingan, yang setiap sehabis bimbingan selalu bertanya abis ini kita makan dimana? dan perjanjian yang kami buat akan menyelesaikan tulisan ini tepat waktu, semua kenangan itu tak akan pernah penulis lupakan.
18. Terima kasih juga kepada Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik yang menjadi tempat penulis mengembangkan diri.
19. Dan terima kasih juga kepada angkatan 2022 ilmu administrasi publik, terutama kelas A Pembangunan yang telah sama-sama berjuang dari semester satu hingga akhir ini.
20. Terakhir terima kasih penulis ucapkan kepada diri sendiri Tilani Nayla Fauzana, terima kasih telah berjuang sampai titik ini, perjalanan yang tidak mudah banyak rintangan dan masalah yang dihadapi tetapi tetap bertahan. Kita akan buktikan kita dapat berdiri di kaki kita sendiri. Skripsi adalah bentuk perjuangan nyata penulis dalam memenuhi janji menyelesaikan studi 3,5 tahun.

“Be proud of yourself because no one really knows how it feels to be you and how strong you have been until today”.

Semoga semua motivasi, semangat, do’a serta bantuan serta bantuan yang telah diberikan dengan penuh keikhlasan oleh berbagai pihak yang mendapat imbalan dari Allah SWT, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan, keterbatasan, serta kemungkinan adanya kesalahan baik dalam penyusunan, penyajian, maupun isi pembahasan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran, masukan serta kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Besar harapan penulis agar skripsi ini memberikan manfaat baik sebagai tambahan wawasan, referensi, maupun sebagai bahan pembelajaran bagi penulis sendiri maupun pembaca pada umumnya. Semoga segala bentuk upaya yang dilakukan dapat bernilai ibadah dan memberikan kebaikan bagi semua pihak.

Assalamu’alaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Taram, 13 Maret 2026

Tilani Nayla Fauzana
2203100036

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL DI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Oleh:

Tilani Nayla Fauzana

2203100036

Pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan tersebut adalah penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan digital e-signal di samsat Sarilamak kabupaten Lima Puluh Kota. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem aplikasi, jaringan internet yang tidak stabil, serta masih rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan digital e-Signal di Samsat Sarilamak telah berjalan cukup efektif namun belum optimal. Hal ini dapat dibuktikan dalam kategorisasi *goal attainment* tujuan layanan sudah tercapai yaitu meningkatkan kemudahan dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan. Akan tetapi pada kategorisasi *adaptation* masyarakat masih mengalami kendala tidak bisa login aplikasi, gangguan internet, sistem error sehingga data kendaraan tidak muncul. Kemudian pada kategorisasi *integration* dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala teknis seperti kegagalan transaksi akibat gangguan jaringan atau sistem eror, serta kasus saldo yang sudah terpotong tapi belum terbaca dalam sistem. Dan pada kategorisasi *latency* berjalan baik dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat apalagi yang tinggal jauh dari samsat. Namun masih diperlukan sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi lebih optimal.

Kata kunci: Pelayanan publik, Pelayanan digital, E-signal, Efektivitas pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II URAIAN TEORITIS	10
2.1 Konsep Efektivitas	10
2.1.1. Pengertian Efektivitas	10
2.1.2. Pendekatan Efektivitas	11
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	12
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2.3. Pelayanan Publik Berbasis Digital.....	16
2.3 Efektivitas Pelayanan Publik	17
2.3.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20

3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Kerangka Konsep.....	21
3.3 Definisi Konsep	22
3.4 Kategorisasi Penelitian.....	23
3.5 Key Informan	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	25
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian	26
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	26
3.9.1 Profil Samsat Sarilamak.....	26
3.9.2 Visi Samsat Sarilamak	27
3.9.3 Misi Samsat Sarilamak	27
3.9.4 Struktur Organisasi Samsat Sarilamak.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	29
4.2.1 <i>Adaptation</i> , kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi digital.	29
4.2.2 <i>Goal attainment</i> , pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.....	32
4.2.3 <i>Integration</i> , koordinasi dan integrasi antar gerai samsat, bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai	34

4.2.4	<i>Latency</i> atau <i>pattern aintenance</i> , pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem serta edukasi digital kepada masyarakat	36
4.3	Pembahasan.....	38
4.3.1	<i>Adaptation</i> , kemampuan layanan e-samsat beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi digital. .	38
4.3.2	<i>Gaol attainment</i> , pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.	40
4.3.3	<i>Integration</i> , koordinasi dan integrasi antar gerai samsat, bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai.	41
4.3.4	<i>Latency</i> atau <i>pattern aintenance</i> , pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem serta edukasi digital kepada masyarakat.	42
BAB V PENUTUP		46
5.1	Kesimpulan	46
5.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA		49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Konsep	22
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Key Informan.....	25
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Dokumentasi dengan Key Informan
- Lampiran II : Draft Wawancara
- Lampiran III : Surat Izin Penelitian
- Lampiran IV : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran V : Surat Balasan dari Samsat Sarilamak
- Lampiran VI : Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran VII : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi Dan Jurnal
- Lampiran VIII : SK-2 Surat Penetapan Judul Dan Pembimbing
- Lampiran IX : Surat Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran X : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa
- Lampiran X : SK-4 Undangan Panggilan Seminar Proposal Ujian Tugas Akhir
- Lampiran XI : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran XII : LoA Jurnal JPAK
- Lampiran XIII : Surat Keterangan Bebas Pustaka
- Lampiran XIV : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat sekarang ini kepercayaan masyarakat kepada pemerintah semakin berkurang. Dengan adanya layanan publik yang berkualitas serta perbaikan mutu pelayanan merupakan suatu upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya di mana warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhannya dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralisasi, inovatif, fleksibel, dan responsif serta membenahi sistem prosedur yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah terus mendorong transformasi layanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat. Contoh penerapan layanan digital adalah pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik, mengurangi interaksi fisik, hemat waktu dan tidak harus lagi datang ke kantor pajak hanya untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan (Nugroho dkk, 2026).

Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia kini mencapai babak baru melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) sebuah inovasi *e-government* yang berhasil mencatat lebih dari 10 juta pengunduh hingga awal tahun 2026. Kehadiran aplikasi untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Meskipun di tingkat nasional sangat masif, keberhasilan adopsi teknologi ini di tingkat daerah seperti kabupaten Lima Puluh Kota sangat bergantung pada sosialisasi dan kesiapan infrastruktur digital masyarakatnya. Sehingga di perlukan kajian untuk mengukur efektivitas penggunaan e-signal ini (Samsat Digital Nasional n.d).

Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota Provinsi Sumatera Barat mendukung penerapan pelayanan digital melalui peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lima Puluh Kota. Peraturan ini mengatur pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan guna meningkatkan efisien dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Implementasi layanan digital seperti samsat digital nasional (SIGNAL) merupakan bagian pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik yang sejalan dengan kebijakan tersebut.

Aplikasi signal merupakan pengembangan layanan digital yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta Pengesahan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) tahunan secara elektronik melalui *smartphone*. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pembayaran

pajak kendaraan bermotor *online* dari rumah sehingga mengurangi interaksi fisik, menghemat waktu serta memberikan kemudahan akses layanan bagi masyarakat (Agriani dkk, 2024).

Standar Operasional Prosedur (SOP) e-signal mengatur tentang tata cara penggunaan aplikasi signal Aplikasi SIGNAL dapat diunduh melalui *Google Play Store* maupun *App Store*, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Dalam penggunaannya, masyarakat terlebih dahulu harus melakukan registrasi akun pada aplikasi SIGNAL. Proses registrasi dilakukan dengan memasukkan nomor telepon aktif yang kemudian akan diverifikasi melalui kode *One Time Password* (OTP) yang dikirimkan melalui pesan singkat (SMS). Setelah kode verifikasi dimasukkan dan proses registrasi selesai, pengguna dapat membuat kata sandi untuk mengakses akun aplikasi SIGNAL. Tahapan registrasi ini bertujuan untuk memastikan keamanan data pengguna serta memudahkan proses identifikasi wajib pajak dalam sistem pelayanan digital.

Setelah akun berhasil dibuat, pengguna dapat melanjutkan dengan menambahkan data kendaraan bermotor yang akan dibayarkan pajaknya. Pada tahap ini pengguna diminta untuk mengisi beberapa data penting seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK) pemilik kendaraan, serta mengunggah foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai bukti identitas. Selanjutnya pengguna memasukkan data kendaraan berupa Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor (NRKB) atau nomor polisi kendaraan, nomor rangka, serta informasi lain yang diperlukan oleh sistem. Setelah data dimasukkan dengan benar, sistem aplikasi

SIGNAL akan melakukan verifikasi dan menampilkan informasi kendaraan yang telah berhasil didaftarkan pada aplikasi.

Kemudian setelah kendaraan terdaftar dalam aplikasi, pengguna dapat melakukan pengecekan tagihan pajak kendaraan bermotor. Sistem aplikasi akan menampilkan informasi terkait jumlah pajak yang harus dibayarkan, termasuk Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Informasi tersebut memberikan transparansi kepada masyarakat mengenai besaran kewajiban pajak kendaraan yang harus dipenuhi setiap tahunnya.

Tahap selanjutnya adalah proses pembuatan kode pembayaran. Dalam tahap ini pengguna harus memastikan bahwa data kendaraan yang dimasukkan sudah benar, kemudian melanjutkan proses dengan mengajukan permintaan kode bayar melalui aplikasi SIGNAL. Sistem akan kembali mengirimkan kode verifikasi (OTP) sebagai bentuk keamanan transaksi. Setelah proses verifikasi berhasil, sistem akan menghasilkan kode bayar yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SIGNAL dapat dilakukan melalui berbagai kanal pembayaran elektronik, seperti ATM bank, *mobile banking*, *internet banking*, maupun layanan pembayaran digital lainnya. Wajib pajak hanya perlu memasukkan kode bayar yang telah diperoleh dari aplikasi SIGNAL untuk menyelesaikan proses pembayaran. Dengan adanya berbagai metode pembayaran

tersebut, masyarakat diberikan kemudahan dalam memilih cara pembayaran yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Setelah proses pembayaran berhasil dilakukan, wajib pajak akan memperoleh bukti pembayaran elektronik berupa e-SKPD (Elektronik Surat Ketetapan Pajak Daerah) yang dikirimkan melalui email pengguna. Bukti pembayaran tersebut juga dapat diakses langsung melalui aplikasi SIGNAL dan dilengkapi dengan QR Code yang berfungsi untuk memverifikasi keaslian dokumen oleh petugas Samsat. Masyarakat juga bisa memilih pengiriman STNK baik di ambil di kantor samsat atau diantar ke alamat rumah.

Melalui mekanisme tersebut aplikasi e-signal diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam bidang perpajakan kendaraan bermotor. Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan secara lebih cepat, transparan, dan efisien. Selain itu, penerapan layanan digital ini juga diharapkan dapat mengurangi antrean di kantor Samsat serta meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Namun dalam praktiknya, penerapan layanan digital e-signal masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian masyarakat masih lebih memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan secara langsung di kantor Samsat dibandingkan menggunakan aplikasi digital. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital, keterbatasan akses teknologi, maupun kendala teknis pada sistem aplikasi.

Beberapa pengguna mengeluhkan adanya gangguan teknis pada aplikasi SIGNAL, seperti kesulitan mengakses aplikasi karena sistem yang berjalan lambat atau sering mengalami gangguan koneksi meskipun jaringan internet pengguna dalam kondisi stabil. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai kegagalan sistem saat pengguna ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan secara daring. Pada beberapa kasus, aplikasi menampilkan notifikasi bahwa layanan tidak tersedia atau transaksi pembayaran gagal dilakukan meskipun pengguna telah mencoba beberapa kali. Kondisi ini tentunya dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan digital tersebut.

Selain masalah akses dan kecepatan sistem, sebagian pengguna juga mengeluhkan adanya kesalahan teknis pada fitur aplikasi. Misalnya, terdapat *bug* pada pengisian data alamat yang menyebabkan informasi alamat tidak muncul secara lengkap ketika proses pengiriman dokumen STNK dilakukan melalui layanan ekspedisi. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pengiriman dokumen kepada wajib pajak. Permasalahan lain yang juga sering dikeluhkan adalah kegagalan pengguna dalam menerima kode verifikasi *atau One Time Password (OTP)* yang diperlukan dalam proses registrasi maupun transaksi pembayaran.

Di samping itu, beberapa pengguna juga menyampaikan keluhan mengenai ketidaksesuaian informasi tagihan pajak yang ditampilkan dalam aplikasi dengan jumlah pembayaran yang harus dilakukan melalui kanal pembayaran tertentu. Selain itu, terdapat pula pengguna yang mengeluhkan bahwa setelah melakukan pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SIGNAL, status pembayaran dalam

sistem belum langsung diperbarui sehingga masih tercatat sebagai belum melakukan pembayaran. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap sistem pelayanan digital yang disediakan.

Berbagai keluhan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SIGNAL telah memberikan inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital, namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa kendala baik dari segi teknis sistem, kualitas layanan, maupun kemudahan penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan layanan digital SIGNAL masih perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat dilihat bahwa meskipun layanan digital e-signal telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Permasalahan tersebut meliputi pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi, kesiapan teknologi, kecepatan sistem, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota”** dengan harapan penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan layanan digital tersebut serta

memberikan rekomendasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yakni, bagaimana Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini untuk menambah pengetahuan peneliti bagaimana Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya.
3. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelaksanaan pelayanan signal

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam Penelitian Ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini yang akan di uraikan Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini yang akan diuraikan adalah Jenis Penelitian, Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Lokasi Penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh peneliti dari lapangan deskripsi narasumber dan hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam Bab ini yang akan diuraikan adalah memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah kemampuan untuk menghasilkan suatu hasil, adanya pengaruh atau akibat yang ditimbulkan dan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu program dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara optimal.

Efektivitas merupakan kemampuan mencapai target atau hasil yang ditetapkan, sehingga sasaran yang ditemukan dapat tercapai (Siagian,2020). Efektivitas adalah pencapaian hasil yang menunjukkan seberapa jauh *output* kegiatan mampu memenuhi *outcome* yang telah ditetapkan (Mahmudi, 2021).

Efektivitas bisa diartikan sebagai tingkat kesuksesan suatu aktivitas dalam bidang publik. Suatu kegiatan dianggap efektif jika memberikan hasil yang signifikan terhadap kemampuan dalam menyediakan layanan kepada masyarakat yang telah ditetapkan sebagai tujuan awal (Akhmad,2019:155-156). Efektivitas adalah pencapaian dari tujuan yang telah direncanakan, dengan mempertimbangkan anggaran, waktu, serta sumber daya manusia yang telah ditentukan. Keberhasilan efektivitas bisa diukur berdasarkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan tercapai dan berjalan sesuai yang telah ditetapkan sebelumnya.

Efektivitas juga merupakan indikator yang menunjukkan apakah tujuan dan target telah berhasil diraih (Astuti, 2019). Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif jika semua tujuannya telah tercapai.

2.1.2. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana suatu aktivitas berhasil dilaksanakan. Beberapa metodenya yaitu: a) pendekatan sasaran, yang berfokus pada sejauh mana sebuah lembaga berhasil memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengukuran efektivitas menggunakan pendekatan ini, tahap awalnya adalah mengidentifikasi sasaran organisasi dan menilai seberapa berhasil lembaga mencapai sasaran tersebut. Sasaran yang perlu diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan cara ini adalah menetapkan sasaran yang dapat dicapai untuk mencapai hasil optimal berdasarkan tujuan resmi "*Official Goal*", sambil mempertimbangkan potensi masalah yang mungkin muncul. Inti dari pendekatan ini adalah pada *output*, yaitu untuk menilai seberapa baik program mencapai hasil yang sudah direncanakan; b) pendekatan sumber, yang menilai efektivitas berdasar pada kemampuan lembaga dalam mengakses berbagai sumber yang diperlukan; c) pendekatan proses, di sisi lain, mengevaluasi efektivitas dengan menilai efisiensi dan kondisi internal lembaga. Pendekatan ini lebih berorientasi pada aktivitas dalam lembaga itu sendiri dan cara pengelolaan sumber daya yang tersedia, dengan mengabaikan faktor eksternal. Hal ini mencerminkan tingkat efisiensi dan keadaan kesehatan organisasi tersebut. Beberapa definisi di atas dapat

di simpulkan bahwa sasaran yang harus diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan metode ini adalah sasaran yang realistis untuk memaksimalkan hasil dengan cara mengukur keberhasilan program dalam mencapai *output* yang telah direncanakan (Alam dkk, 2024).

2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu: 1) ciri-ciri organisasi. Ini mencakup aspek-aspek struktural seperti tingkat formalitas, desentralisasi, pembagian spesialisasi, rentang kendali, ukuran organisasi, dan unit kerja, serta faktor teknologi; 2) ciri-ciri lingkungan. Ini terdiri dari elemen-elemen struktural seperti desentralisasi, spesialisasi, formalitas, dan rentang kendali; 3) ciri-ciri pegawai, yang meliputi faktor-faktor dinamis dalam organisasi (contohnya, minat, stabilitas kerja, dan komitmen terhadap tugas) serta faktor-faktor terkait pencapaian (misalnya, motivasi, tujuan, dan kemampuan); 4) ciri-ciri kebijakan dan praktik manajemen yang mencakup elemen-elemen yang membentuk tujuan strategis, pencarian serta penggunaan sumber daya, penciptaan lingkungan yang berfokus pada kinerja, kepemimpinan dan proses pengambilan keputusan, pengelolaan informasi dan komunikasi, serta inovasi dan penyesuaian organisasi. Menurut Sutrisno terdapat beberapa aspek yang memengaruhi efektivitas organisasi yaitu: 1) memiliki kecenderungan terhadap tindakan dan penyelesaian tugas; 2) selalu berdekatan dengan pelanggan agar dapat memahami kebutuhan pelanggan secara menyeluruh; 3) memberikan tingkat otonomi yang tinggi kepada karyawan dan mendorong semangat kewirausahaan; 4) berusaha keras untuk mencapai sasaran yang diinginkan; 5) manajer aktif terlibat di semua level dan karyawan

menyadari tujuan perusahaan; 6) memiliki struktur organisasi yang fleksibel dan sederhana, dengan dukungan staf yang minimal; 7) selalu dekat dengan kegiatan yang mereka ketahui dan pahami; 8) menggabungkan kontrol yang ketat dengan desentralisasi untuk menjaga nilai inti perusahaan, sambil menerapkan kontrol yang lebih longgar di bagian lain guna mendorong pengambilan risiko dan inovasi (Pertiwi, 2025). Efektivitas program dapat dilihat dari: 1) pencapaian tujuan dengan mengukur perbandingan antara *output* yang dihasilkan dengan tujuan awal; 2) adanya strategi pencapaian program; 3) ketepatan waktu, program berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan; 4) pelaksanaan program atau ketepatan sasaran, program menjangkau dan memberikan manfaat kepada pihak yang tepat sesuai dengan target awal; 5) tersedianya sarana dan prasarana (Amrizal, 2020)

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan menunjukkan suatu aktivitas atau proses pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak tertentu kepada pihak lain guna memenuhi kebutuhan tertentu. Sedangkan kata publik berasal dari bahasa Yunani *publica* yang berarti orang banyak atau rakyat keseluruhan, dalam bahasa Latin *publicus* yang artinya umum, masyarakat, atau negara dalam bahasa Inggris *public* yang artinya umum. Publik merujuk pada sekumpulan orang atau masyarakat luas yang memiliki kepentingan bersama dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Dengan demikian pelayanan publik adalah kegiatan yang membantu atau melayani masyarakat

umum yang dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan untuk memenuhi kebutuhan bersama.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Negara atau pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Bakar, 2020).

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*publik service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan *civil* maupun layanan publik. Artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Dari pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli tersebut maka peneliti menyimpulkan pelayanan publik adalah kegiatan melayani dan membantu

masyarakat umum yang diselenggarakan baik oleh negara dan swasta guna memenuhi kepentingan bersama.

2.2.2. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki beberapa prinsip-prinsip yaitu: 1) kepentingan umum, pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum dan mampu mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif dan demokratis; 2) kepastian hukum, negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi penyelenggara atau penerima layanan; 3) kesamaan hak, semua masyarakat mendapatkan kesamaan hak dalam pelayanan publik; 4) keseimbangan hak dan kewajiban, tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat; 5) profesionalisme, dalam melakukan pelayanan pengembangan sumber daya manusia perlu diberikan guna meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pegawai untuk memberikan pelayanan publik; 6) partisipatif, dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan; 7) pelaksanaan perlakuan atau tidak diskriminatif; 8) keterbukaan, masyarakat bisa memperoleh semua informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait tata cara pelayanan, persyaratan biaya, waktu kepengurusan, prosedur maupun penyelesaian; 9) akuntabilitas, penyedia layanan publik bukan hanya mengutamakan kepentingan dasar, namun harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai masyarakat dan kepentingan warga negara. Penyedia

layanan publik harus mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; 11) ketepatan waktu, pelayanan kepada publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen; 12) kecepatan dan kemudahan, pelayanan publik yang diberikan haruslah cepat dan tidak mengulur waktu (Afrizal D, 2019).

2.2.3. Pelayanan Publik Berbasis Digital

Menurut Sunarto konsep pelayanan digital dikenal dengan istilah *e-service*, yang merupakan aplikasi unggulan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga dapat mencakup daerah yang lebih luas (Zarkasi, 2025). *E-service* adalah suatu proses di mana informasi disampaikan melalui teknologi informasi. *E-Service* mencakup layanan seperti pembelian retail atau *electronic retailing*, dukungan pelanggan, serta berbagai jenis pelayanan lainnya (Mala, 2021).

Pelayanan publik berbasis digital adalah layanan publik yang memanfaatkan teknologi informasi, di mana keberadaan infrastruktur teknologi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan tersebut dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, penting untuk membangun infrastruktur teknologi informasi yang memadai, baik di kalangan instansi pemerintah maupun di masyarakat umum yang ingin mengakses pelayanan publik secara digital. Dari penjelasan di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa pelayanan berbasis digital adalah pada kemampuan layanan berbasis teknologi (seperti

aplikasi, *platform online*, atau sistem digital) untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan efisien, akurat, dan memuaskan pengguna. Ini melibatkan pengukuran seberapa baik layanan tersebut mengurangi biaya, waktu, dan kesalahan, sambil meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna (Apriliani dkk, 2021).

2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik menurut Talcott Parson tahun 1951 dalam buku Ritzer, G (2012) yang berjudul teori sosiologi modern, AGIL dapat dipahami sebagai kemampuan sistem pelayanan dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan serta menjalankan fungsi-fungsi sosial secara berimbang. a) *adaptation*, pelayanan publik dituntut untuk mampu merespons perubahan kebutuhan dan harapan masyarakat yang bersifat dinamis. Adaptasi ini tidak hanya terlihat dari perubahan kebijakan atau prosedur pelayanan, tetapi juga dari kemampuan aparatur dalam memanfaatkan teknologi, menyederhanakan alur pelayanan, serta merespons keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Pelayanan yang adaptif menunjukkan bahwa organisasi tidak bersifat statis, melainkan terbuka terhadap pembaruan demi meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat; b) *goal attainment*, pencapaian tujuan pelayanan tercermin dari adanya sasaran pelayanan yang jelas serta realisasi pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, kualitas, maupun kepuasan masyarakat; c) *integration*, integrasi berperan penting dalam memastikan adanya koordinasi dan kerja sama yang harmonis antar unit kerja maupun antar instansi, sehingga pelayanan dapat berjalan secara sinergis

tanpa hambatan struktural; c) *latency* berkaitan dengan upaya mempertahankan nilai, norma, dan motivasi aparatur pelayanan publik agar tetap profesional, beretika, dan konsisten dalam memberikan pelayanan. Apabila keempat fungsi AGIL tersebut dijalankan secara optimal, maka pelayanan publik dapat dikatakan efektif dan berkelanjutan.

Efektivitas pelayanan publik adalah ukuran sejauh mana tujuan layanan publik yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan dapat tercapai. Efektivitas tidak hanya dilihat dari apakah suatu layanan sudah selesai diberikan, tetapi lebih penting pada apakah hasil layanan tersebut sesuai dengan tujuan awal yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas menunjukkan keberhasilan instansi dalam melaksanakan fungsi pelayanan yang menghasilkan dampak nyata bagi masyarakat yang dilayani. Tingkat efektivitas mencerminkan apakah *output* layanan sesuai dengan *outcome* yang diharapkan sehingga pelayanan tersebut benar-benar memberikan solusi dan manfaat bagi penerima layanan. Efektivitas pelayanan publik sering kali menjadi tolok ukur utama dalam evaluasi kualitas layanan karena layanan yang efektif akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah atau lembaga penyelenggara layanan (Rahayu, 2022).

Efektivitas pelayanan publik sebagai tinjauan sistematis terhadap hubungan keluaran (*output*) dan hasil (*outcome*) layanan. Menurutnya, untuk menilai efektivitas diperlukan pendekatan sistem di mana setiap komponen proses pelayanan seperti *input*, proses, *output*, dan *outcome* harus memiliki hubungan yang harmonis. Pelayanan publik dikatakan efektif bila keluaran yang dihasilkan benar-

benar mencapai hasil akhir yang diharapkan (Ismaya, 2022). Pelayanan publik dikatakan efektif ketika memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat, akurat, dan memuaskan sehingga kebutuhan publik terpenuhi dan tingkat kepuasan pengguna meningkat. Indikator praktisnya meliputi kecepatan layanan, keterjangkauan, ketepatan prosedur, dan kepuasan warga (Aris dkk, 2021). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik adalah kemampuan sistem pelayanan dalam menjalankan fungsi adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi, dan pemeliharaan nilai secara seimbang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dikatakan efektif apabila mampu merespons perubahan, mencapai tujuan pelayanan, terkoordinasi dengan baik, serta dilaksanakan secara profesional dan berkelanjutan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

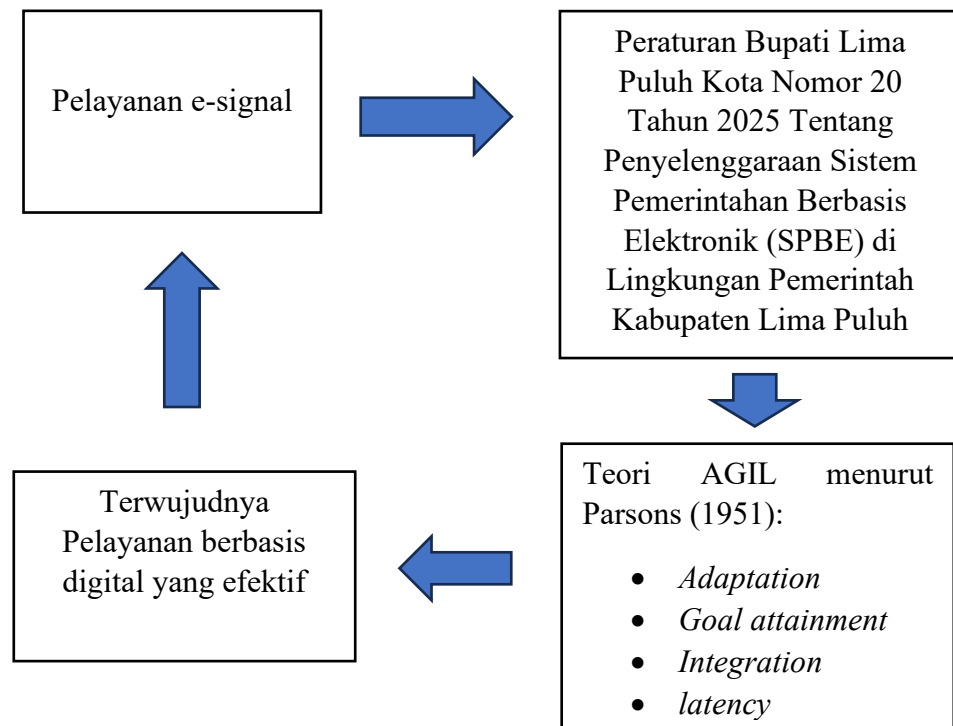
Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif dengan analisis data kualitatif. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk memudahkan peneliti secara rinci mengenai efektivitas pelayanan digital e-signal di kantor samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota. Penelitian kualitatif berakar dari pemikiran *postpositivisme* dan merupakan cara untuk menyelidiki serta memahami arti dan pengalaman subjek penelitian dalam lingkungan sosial mereka. Pendekatan ini melihat realitas sebagai sebuah konstruksi sosial yang bersifat pribadi. (Subhaktiyasa, 2024).

Penelitian kualitatif merupakan salah satu cara dalam penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif dalam bentuk kata-kata, catatan yang berkaitan dengan makna, nilai, dan pemahaman. Metode deskriptif digunakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok atau pun suatu daerah (Amrizal D, 2019). Di samping itu, metode kualitatif yang memakai pendekatan deskriptif kualitatif adalah cara untuk memecahkan masalah yang sedang dikaji, dengan memanfaatkan pengamatan untuk menggambarkan kondisi objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada (Azzahra dan Khairiah, 2024).

Metode kualitatif dipilih karena berbagai alasan, termasuk kenyataan bahwa pendekatan ini lebih responsif dan dapat disesuaikan dibandingkan dengan metode kuantitatif serta memberikan gambaran langsung mengenai hubungan antara peneliti dan partisipan. Selain itu, pendekatan kualitatif lebih efisien dan fleksibel ketika menghadapi berbagai kenyataan. Dengan menggunakan metode kualitatif, penting untuk memperhatikan potensi data lapangan yang berbentuk fakta-fakta yang perlu dianalisis secara mendalam. Ketika peneliti terlibat langsung di lapangan, teknik kualitatif akan lebih meningkatkan kemungkinan pengumpulan data yang lebih menyeluruh. Dalam studi kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat utama dalam mengumpulkan informasi yang dapat dihubungkan secara langsung dengan objek atau subjek yang diteliti.

3.2 Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal Di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota. Kerangka konsep menggambarkan bagaimana efektivitas pelayanan digital e-signal dianalisis menggunakan teori Agil Talcott Parsons.



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variabel. Konsep merupakan pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan pengertian yang digunakan secara mendasar tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

1. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu program dapat dikatakan efektif jika semua tujuannya telah tercapai.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan melayani dan membantu masyarakat umum yang diselenggarakan baik oleh negara dan swasta guna memenuhi kepentingan bersama.
3. Efektivitas pelayanan publik adalah kemampuan sistem pelayanan dalam menjalankan fungsi adaptasi, pencapaian tujuan, integrasi, dan pemeliharaan nilai secara seimbang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dikatakan efektif apabila mampu merespons perubahan, mencapai tujuan pelayanan, terkoordinasi dengan baik, serta dilaksanakan secara profesional dan berkelanjutan.
4. Pelayanan digital adalah pada kemampuan layanan berbasis teknologi (seperti aplikasi, *platform online*, atau sistem digital) untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan efisien, akurat, dan memuaskan pengguna. Ini melibatkan pengukuran seberapa baik layanan tersebut mengurangi biaya, waktu, dan kesalahan, sambil meningkatkan aksesibilitas dan pengalaman pengguna.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi penelitian menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dari penelitian ini adalah :

1. *Adaptation*, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi digital.
2. *Gaol attainment*, pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.
3. *Integration*, koordinasi dan integrasi antar samsat, bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas samsat.
4. *Latency* atau *pattern aintenance*, pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem serta edukasi digital kepada masyarakat.

3.5 Key Informan

Untuk melengkapi data yang akan dianalisis secara kualitatif maka dalam penelitian ini penulis mengambil narasumber untuk memberikan pandangan terhadap efektivitas pelayanan digital e-signal di kantor samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota.

No.	Nama	Jabatan/keterangan	Alamat
1.	Roza Susanti, S.Sos	Kasubag Tata Usaha	Tj Pati
2.	Ahmad Tian Samako	Staff	Balai Kanti
3.	Hayatul Anisa	Pengguna Aplikasi	Koto tuo limokampung
4.	Amalia Paras Ulan	Pengguna Aplikasi	Gunung omeh
5.	Hikmah Habibah	Pengguna Aplikasi	Ambuah utara

Tabel 3.1 Data key informan

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal berupa percakapan antara peneliti (pewawancara) dan responden dengan tujuan utama memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Metode wawancara yang diterapkan adalah wawancara semi terstruktur (Sugiono,2020). Proses wawancara semi terstruktur dijalankan dengan memanfaatkan panduan wawancara untuk para key informan yang telah ditentukan. Dengan cara ini, diharapkan data yang dikumpulkan lewat wawancara dapat memberikan perspektif yang lebih luas untuk dianalisis lebih lanjut.

3.7 Teknik Analisis Data

Kategorisasi merupakan bagian dari proses analisis data yang dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori tertentu berdasarkan kesamaan makna, tema, atau karakteristik. Dalam penelitian ini menggunakan sebuah analisis yang dimulai dari pengumpulan data yang dimasukkan ke dalam kategori-kategori yang ada, setiap kategori disimpulkan, dan hasil kesimpulan setiap kategori disatukan dan disimpulkan lagi menjadi kesimpulan penelitian secara umum (Sugiono, 2020).

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Demi mendapatkan data yang diperlukan untuk menyusun skripsi penelitian ini, penulis melakukan penelitian di kantor Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan yaitu pada Desember 2025 sampai Maret 2026.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

3.9.1 Profil Samsat Sarilamak

Samsat Sarilamak merupakan salah satu unit pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang berada di Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Kantor Samsat Sarilamak memiliki tugas utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), serta pengelolaan administrasi kendaraan bermotor lainnya.

Samsat Sarilamak merupakan bagian dari kerja sama tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Barat, dan PT Jasa Raharja. Ketiga instansi tersebut bekerja secara terpadu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

Sebagai salah satu unit pelayanan publik, Samsat Sarilamak memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan daerah melalui pengelolaan pajak kendaraan bermotor sekaligus memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan kepada masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, Samsat Sarilamak juga terus melakukan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi, salah satunya melalui penerapan layanan digital seperti Samsat Digital Nasional (SIGNAL) yang memungkinkan masyarakat melakukan pembayaran

pajak kendaraan bermotor secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Dengan adanya layanan digital tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean di kantor Samsat, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

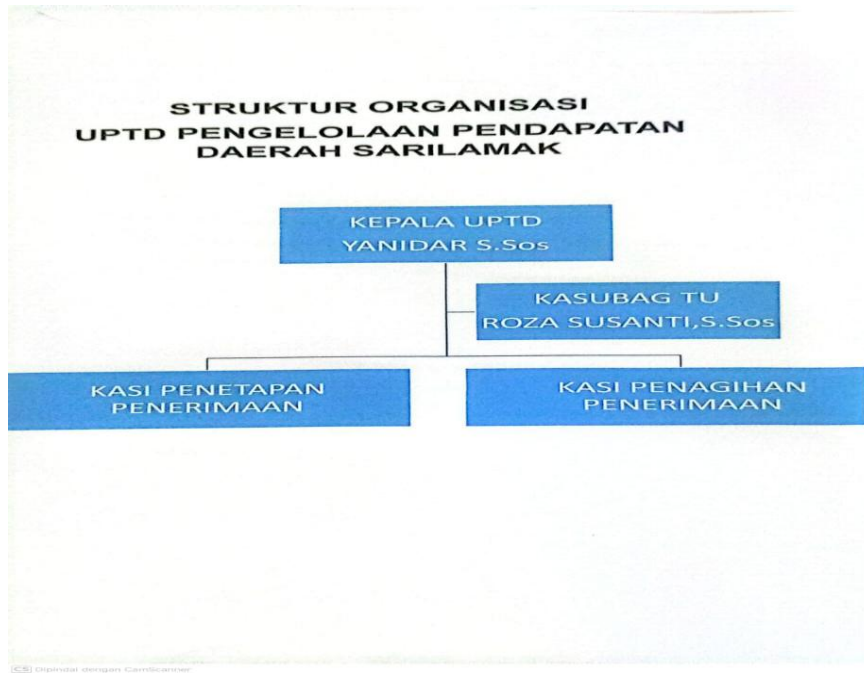
3.9.2 Visi Samsat Sarilamak

Terwujudnya pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang profesional, transparan, akuntabel, dan berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

3.9.3 Misi Samsat Sarilamak

1. Memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan digitalisasi pelayanan.
3. Meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Mewujudkan koordinasi yang baik antara Polri, Bapenda, dan PT Jasa Raharja dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat.
5. Meningkatkan profesionalisme dan integritas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.9.4 Struktur Organisasi Samsat Sarilamak



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Sarilamak berbentuk hierarkis dengan Kepala UPTD sebagai pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan. Dalam pelaksanaannya, Kepala UPTD dibantu oleh Kasubag Tata Usaha yang mengelola administrasi dan operasional. Selain itu, terdapat dua seksi teknis, yaitu Seksi Penetapan Penerimaan yang bertugas menetapkan besaran pajak, serta Seksi Penagihan Penerimaan yang bertanggung jawab melakukan penagihan kepada wajib pajak. Pembagian tugas tersebut menunjukkan adanya koordinasi yang baik dalam mendukung pengelolaan pendapatan daerah secara efektif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil yang telah diperoleh dari penelitian di lapangan. Metode penelitian yang digunakan selama proses pengumpulan data adalah dengan bentuk wawancara dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara menggambarkan objek penelitian yang sedang berlangsung berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini diambil untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tentang Efektivitas Pelayanan Digital E-signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota yang kemudian akan dianalisis untuk menarik kesimpulan yang sebagaimana adanya.

Penelitian ini dilaksanakan pada 23 Februari 2026 sampai 15 Maret 2026 di samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota. Wawancara dilakukan mendapatkan tanggapan dari pertanyaan yang diselidiki dan menerima data lain yang didukung oleh penelitian ini. Sumber data dari penelitian ini sebanyak 5 orang yang terdiri dari 1 pegawai kasubbag umum, 1 staf tata usaha, dan 3 pengguna aplikasi.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.2.1 *Adaptation*, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi digital.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 15.00 WIB dengan Ibu Roza Susanti Selaku Kasubag TU beliau mengatakan;

“aplikasi e- signal sangat mudah digunakan oleh wajib pajak terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartpone, namun sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan aplikasi. Kendala teknis yang sering terjadi biasa jaringan internet yang tidak stabil, error aplikasi, atau kadang masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi. Ketika adapun masalah dalam penggunaan aplikasi pegawai memberikan arahan kepada wajib pajak menjelaskan cara menggunakan aplikasi”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahamad Tian Sumako selaku staff yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 16.00 WIB, beliau mengatakan;

“menurut saya aplikasi e-signal cukup mudah digunakan, kendala yang sering terjadi yaitu jaringan atau kesalahan saat memasukkan data kendaraan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi. Ketika terjadi kendala dengan aplikasi petugas langsung membantu, apalagi masyarakat yang pertama kali menggunakan aplikasi kami siap membantu”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 09.00 WIB dengan Hayatul Annisa beliau menyatakan bahwa:

“aplikasi e-signal cukup mudah diakses dan digunakan karena tampilan aplikasinya sederhana, kendala yang sering dialami kesulitan saat login dan saat jaringan internet lambat. Aplikasi ini sudah bagus dan fitur dalam aplikasi juga sudah lengkap”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Amelia Paras Wulan pada Rabu 11 Maret pukul 10.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“aplikasi e-signal mudah digunakan karena tampilannya lengkap dan langkah-langkah di aplikasi juga sudah jelas. Kendala yang pernah dialami mungkin hanya jaringan yang tidak stabil sehingga tidak bisa login di aplikasi. Aplikasi ini sangat membantu masyarakat, hanya saja perlu peningkatan sistem agar tidak sering mengalami gangguan”.

Kemudian dengan wawancara dengan Hikmah Habibah pada Rabu 11 Maret 2026 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“menurut saya aplikasi e-signal sangat mudah digunakan terutama saya sudah terbiasa menggunakan HP. Kendala yang pernah saya alami karena jaringan internet lambat sehingga proses penggunaan aplikasi terhambat. Secara teknologi menurut saya aplikasi ini sudah cukup baik”.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi sudah cukup mudah digunakan bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan *smartphone*, dan petugas juga membantu ketika terjadi kesulitan. Namun, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan, data kendaraan tidak muncul serta aplikasi yang terkadang lambat atau *error*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem e-signal masih perlu perbaikan agar lebih stabil dan lebih mudah digunakan oleh seluruh masyarakat.

4.2.2 Goal attainment, pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 15.00 WIB dengan Ibu Roza Susanti Selaku Kasubag TU beliau mengatakan;

“menurut saya pelayanan e-signal sudah memudahkan masyarakat dalam melakukan pajak kendaraan karena wajib pajak bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke kantor samsat. Sejak adanya e-signal antrean di kantor samsat sedikit berkurang walaupun masih banyak masyarakat yang memilih melakukan pembayaran secara langsung. Pelayanan e-signal cukup membantu mempercepat proses pembayaran, karena masyarakat hanya perlu melakukan pembayaran melalui aplikasi dan datang ke samsat untuk mengambil STNK jika dipilih pengiriman lewat samsat”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad Tian Sumako selaku staff yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 16.00 WIB, beliau mengatakan;

“pelayanan e-signal sangat membantu mempermudah proses pembayaran karena hanya dilakukan online dari rumah. Antrean di samsat berkurang meskipun belum terlalu signifikan. Proses pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sistem manual, terutama pada tahap pembayaran”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 09.00 WIB dengan Hayatul Annisa beliau menyatakan bahwa;

“e-signal sangat memudahkan saya dalam membayar pajak tahunan karena dilakukan dari rumah saja, dan saya tidak perlu antre lama karena hanya tinggal mengambil STNK di samsat, proses pembayaran juga cepat”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Amelia Paras Wulan pada Rabu 11 Maret pukul 10.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“menurut saya e-signal sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan karena proses pembayaran dapat dilakukan melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor samsat pembayaran pajak menjadi sangat mudah yang mempersingkat waktu karena semua sudah bisa dilakukan melalui aplikasi dan STNK di kirim ke alamat rumah lewat pos tinggal membayar ongkos kirimnya”.

Kemudian dengan wawancara dengan Hikmah Habibah pada Rabu 11 Maret 2026 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“aplikasinya sangat membantu saya dalam pembayaran pajak, proses pembayaran yang praktis dan cepat hanya lewat hp saja membuat saya tidak perlu antre lama lagi di samsat dan STNK di kirim ke alamat rumah”.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pelayanan e-signal dinilai sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan karena prosesnya dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi, masyarakat tinggal memilih STNK dikirim melalui kantor samsat saja atau dikirim ke alamat rumah. Hal ini membuat proses pembayaran menjadi lebih praktis, cepat, dan dapat mengurangi waktu antre di kantor samsat. Meskipun demikian, pengurangan antrean di kantor samsat belum terlalu signifikan karena masih ada masyarakat yang memilih melakukan pembayaran secara langsung. Secara umum, pelayanan e-signal memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4.2.3 *Integration*, koordinasi dan integrasi antar gerai samsat, bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 15.00 WIB dengan Ibu Roza Susanti Selaku Kasubag TU beliau mengatakan;

“data pembayaran sistem pajak melalui aplikasi langsung masuk ke sistem samsat dalam 24 jam. Pernah terjadi wajib pajak membayar dari aplikasi melalui m-banking, saldonya sudah terpotong tapi tidak terbaca di sistem telah membayar, kami disini langsung mengarahkan untuk datang langsung ke bank membuat laporan untuk pengembalian dana, itu bisa terjadi kalau jaringan internet tidak stabil, tapi setelah dilaporkan dana bisa kembali. Saat mengambil e-SKPD ke samsat wajib menunjukkan bukti dari aplikasi atau yang dikirim melalui alamat e-mail. Tapi kalau wajib pajak memilih pengiriman dari pos tidak perlu menunjukkan”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahamad Tian Sumako selaku staff yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 16.00 WIB, beliau mengatakan;

“data pembayaran dari aplikasi langsung masuk ke sistem samsat. Pernah terjadi kegagalan pembayaran tapi bisa diatasi, hal seperti bisa terjadi kalau terjadi kendala jaringan. Saat mengambil e-SKPD di samsat wajib menunjukkan bukti”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 09.00 WIB dengan Hayatul Annisa beliau menyatakan bahwa;

“saya pernah mengalami kegagalan pembayaran karena sistem sedang eror, saya tunggu 24 jam besoknya sudah bisa. Setelah membayar melalui

aplikasi proses pelayanan di samsat menjadi lebih cepat. Selama ini saya belum pernah mengalami pembayaran tidak terbaca di sistem samsat”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Amelia Paras Wulan pada Rabu 11 Maret pukul 10.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“saya pernah tidak pernah mengalami kendala dalam pembayaran, tapi saya pernah jumlah tagihan pembayaran pajak di samsat berbeda dengan di aplikasi, tapi tidak masalah karena jumlahnya tidak selisih banyak. Saat sudah membayar langsung terbaca di sistem samsat”.

Kemudian dengan wawancara dengan Hikmah Habibah pada Rabu 11 Maret 2026 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“saya pernah mengalami kegagalan dalam pembayaran saat membayar saldo saya sudah terpotong tetapi status masih belum berubah, saya langsung mendatangi samsat untuk bertanya apa tindakan yang dilakukan, samsat kemudian membuat berita acara dan menyuruh saya langsung datang ke bank. Setelah datang ke bank saldo yang terpotong bisa di refund”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi e-Samsat atau e-Signal telah berjalan cukup baik dan mampu mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Data pembayaran yang dilakukan melalui aplikasi umumnya dapat langsung masuk ke sistem Samsat dalam waktu maksimal 24 jam sehingga mempercepat proses pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala teknis seperti gangguan jaringan internet, sistem yang sedang mengalami error, serta kasus saldo yang sudah terpotong tetapi belum terbaca di sistem. Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui

pelaporan ke pihak bank untuk proses pengembalian dana. Secara keseluruhan, penggunaan aplikasi e-Samsat atau e-Signal dinilai mampu meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan, meskipun masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis sistem.

4.2.4 Latency atau *pattern aintenance*, pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem serta edukasi digital kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 15.00 WIB dengan Ibu Roza Susanti Selaku Kasubag TU beliau mengatakan;

“aplikasi tidak sering mengalami kendala paling hanya jaringan saja, semisal pun ada pasti langsung diperbaiki. Dengan adanya e-signal ini sangat membantu masyarakat”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahamad Tian Sumako selaku staff yang dilakukan pada hari Rabu tanggal 11 Maret 2026 pukul 16.00 WIB, beliau mengatakan;

“aplikasi tidak sering mengalami kendala, kalau terjadi bug sistem akan langsung diperbaiki, aplikasi e-signal sangat memudahkan apalagi masyarakat yang jauh dari kantor samsat, seperti contohnya kecamatan kapur IX bisa memakan waktu pulang pergi 6 jam, dan ongkos 80 ribu pulang pergi, dengan menggunakan aplikasi mereka sangat memudahkan mereka bisa memilih untuk dikirimkan melalui pos ke alamat rumah dengan membayar ongkos kirim kisaran 10 ribu sampai dengan 30 ribu. Itu sudah membuktikan aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam

pembayaran pajak tahunan. Tetapi di aplikasi hanya untuk pajak tahunan, untuk pajak lima tahunan harus tetap datang langsung ke kantor samsat”.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Rabu 11 Maret 2026 Pukul 09.00 WIB dengan Hayatul Annisa beliau menyatakan bahwa;

“aplikasi ini sangat membantu sekali dalam pembayaran pajak. Tetapi masyarakat masih banyak yang belum tahu tentang aplikasi ini, diperlukan promosi tentang aplikasi signal dan sosialisasi cara menggunakan aplikasinya”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan Amelia Paras Wulan pada Rabu 11 Maret pukul 10.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“aplikasi ini sudah berjalan dengan baik dan fitur yang lengkap, pemerintah juga sudah melakukan sosialisasi ke nagari terkait aplikasi ini supaya masyarakat lebih mengenal aplikasi ini dan tahu cara menggunakannya”.

Kemudian dengan wawancara dengan Hikmah Habibah pada Rabu 11 Maret 2026 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa;

“setelah tahu aplikasi ini saya sangat mudah dalam pembayaran pajak, saya dulu ikut sosialisasi aplikasi e signal di kantor wali nagari dan saya mencoba aplikasinya, dan ternyata mudah digunakan walau tetap terjadi kendala tetapi masih dapat diatasi”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-signal telah berjalan dengan baik dan sangat membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat. Aplikasi ini jarang mengalami kendala dan jika terjadi gangguan biasanya segera diperbaiki. Namun, masih terdapat keterbatasan

karena layanan hanya dapat digunakan untuk pajak tahunan dan masih ada masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini, sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih luas.

4.3 Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori AGIL yang dikemukakan oleh Talcott Parsons untuk menganalisis efektivitas pelayanan digital melalui aplikasi e-signal pada Samsat. Teori AGIL menjelaskan bahwa suatu sistem dapat berjalan secara efektif apabila mampu memenuhi empat fungsi utama yaitu *adaptation* (adaptasi), *goal attainment* (pencapaian tujuan), *integration* (integrasi), dan *latency atau pattern maintenance* (pemeliharaan pola). Keempat fungsi tersebut saling berkaitan dalam menjaga keberlangsungan suatu sistem, termasuk dalam sistem pelayanan publik berbasis digital.

4.3.1 *Adaptation*, kemampuan layanan e-samsat beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi digital.

Dalam teori Parsons, *adaptation* merupakan kemampuan suatu sistem untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan serta memanfaatkan sumber daya yang ada guna menghadapi perubahan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, adaptasi dapat dilihat dari sejauh mana sistem pelayanan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi tersebut.

Efektivitas organisasi juga di pengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja dan teknologi (Sendarmayanti, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa aplikasi e-signal pada umumnya sudah cukup mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Hal ini terlihat dari kemudahan penggunaan aplikasi yang dinilai cukup sederhana oleh sebagian besar responden, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone. Tampilan aplikasi yang jelas serta langkah-langkah penggunaan yang mudah dipahami membuat masyarakat dapat mengakses layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara lebih praktis.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi tersebut. Kendala yang sering dialami antara lain jaringan internet yang tidak stabil, kesalahan dalam memasukkan data kendaraan, serta kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital. Pemahaman masyarakat bisa juga terkendala kondisi geografis daerah misalnya di kecamatan Kapur IX dan Pangkalan Koto Baru, kondisi daerah yang jauh dan terhalang jaringan internet membuat penggunaan aplikasi terhambat, dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemampuan adaptasi sistem belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat hambatan dari aspek teknologi maupun dari aspek literasi digital masyarakat.

Selain itu, petugas samsat juga berperan dalam melayani masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi e-signal dengan memberikan arahan dan penjelasan mengenai cara penggunaan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa selain pengembangan sistem teknologi, dukungan sumber daya manusia juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kemampuan adaptasi pelayanan digital.

4.3.2 *Gaol attainment*, pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

Goal attainment atau pencapaian tujuan dalam teori Parsons (1951) merujuk pada kemampuan sistem untuk menetapkan dan mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Tujuan utama penerapan e-signal adalah meningkatkan kemudahan, mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan serta mengurangi antrean di samsat. Efektivitas diukur dari tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan (Wibowo, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Samsat dan beberapa wajib pajak, diketahui bahwa tujuan utama dari penerapan aplikasi e-signal yaitu untuk mempermudah serta mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor telah tercapai. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak tahunan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien.

Selain itu, penggunaan aplikasi e-signal juga dinilai mampu mengurangi antrean di kantor Samsat, meskipun pengurangannya belum terlalu signifikan. Hal

ini disebabkan karena masih terdapat sebagian masyarakat yang lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat.

Sumber daya manusia juga berperan penting dalam keberhasilan aplikasi signal. Kepala UPT harus mampu mengerahkan pegawainya untuk mensosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya dengan memberikan reward kepada karyawan yang bisa mengajak masyarakat untuk membayar pajak melalui aplikasi signal. Dengan itu semangat karyawan juga akan meningkat dan keberhasilan aplikasi signal dapat tercapai.

Faktor kebiasaan masyarakat serta tingkat kepercayaan terhadap sistem digital menjadi salah satu penyebab masih adanya masyarakat yang belum sepenuhnya beralih ke layanan digital. Meskipun demikian, secara umum aplikasi e-Signal telah mampu mencapai tujuan utamanya yaitu meningkatkan kemudahan serta kecepatan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4.3.3 *Integration*, koordinasi dan integrasi antar gerai samsat, bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai.

Integration merupakan kemampuan suatu sistem untuk mengoordinasikan berbagai komponen yang terlibat sehingga dapat bekerja secara terpadu dan saling mendukung dalam mencapai tujuan bersama. Dalam pelayanan digital, integrasi sangat penting karena melibatkan berbagai pihak seperti instansi pemerintah, sistem teknologi informasi, serta mitra pembayaran seperti bank.

Dalam konteks organisasi, integrasi menunjukkan pentingnya koordinasi antar unit kerja. Efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh adanya koordinasi yang baik antar bagian dalam organisasi. Tanpa adanya integrasi yang baik, makanya pelaksanaan tugas tidak akan berjalan optimal. Tanpa adanya integrasi yang baik, maka pelaksanaan tugas tidak akan berjalan secara optimal (Sendarmayanti, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sistem pembayaran melalui aplikasi e-signal telah terintegrasi dengan sistem Samsat dan mitra pembayaran seperti bank. Data pembayaran yang dilakukan melalui aplikasi dapat langsung masuk ke dalam sistem Samsat dalam waktu maksimal 24 jam sehingga mempermudah proses verifikasi pembayaran.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti kegagalan transaksi akibat gangguan jaringan atau sistem yang mengalami error. Terdapat juga kasus dimana saldo wajib pajak sudah terpotong melalui *m-banking* namun status pembayaran belum terbaca dalam sistem Samsat. Dalam kondisi tersebut, wajib pajak diarahkan untuk melaporkan kejadian tersebut kepada pihak bank untuk proses pengembalian dana.

Kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun integrasi sistem sudah berjalan cukup baik, namun stabilitas sistem dan koordinasi antar sistem digital masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan meminimalisir terjadinya kesalahan transaksi.

4.3.4 *Latency* atau *pattern aintenance*, pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem serta edukasi digital kepada masyarakat.

Latency atau *pattern maintenance* merupakan kemampuan suatu sistem untuk menjaga keberlangsungan sistem dengan mempertahankan nilai, pola, serta kualitas pelayanan agar tetap berjalan secara konsisten dalam jangka panjang. Dalam pelayanan publik berbasis digital, hal ini berkaitan dengan upaya pemeliharaan sistem, peningkatan kualitas layanan, serta sosialisasi kepada masyarakat.

Latency menunjukkan pentingnya pemeliharaan budaya organisasi dan motivasi kerja pegawai. Efektivitas dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membina dan mempertahankan nilai-nilai kerja serta meningkatkan motivasi sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa pemeliharaan pola kerja yang baik akan mendukung keberlangsungan organisasi (Sendarmayanti, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi e-Signal secara umum telah berjalan dengan baik dan jarang mengalami kendala yang serius. Apabila terjadi gangguan pada sistem, pihak terkait biasanya akan segera melakukan perbaikan sehingga pelayanan dapat kembali berjalan dengan normal. Selain itu, aplikasi e-Signal juga dinilai sangat membantu masyarakat terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat karena pembayaran pajak dapat dilakukan secara *online*. Bahkan dokumen pajak dapat dikirimkan melalui layanan pos ke alamat rumah wajib pajak dengan biaya pengiriman yang relatif terjangkau.

Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam keberlanjutan pelayanan ini. Salah satunya adalah keterbatasan layanan aplikasi yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran pajak tahunan, sedangkan untuk pajak lima tahunan masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor Samsat. Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui keberadaan aplikasi e-Signal sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat dapat memahami serta memanfaatkan aplikasi tersebut secara optimal.

Berdasarkan pembahasan di atas penggunaan aplikasi e-signal sudah efektif tetapi belum optimal. Pada kategorisasi *adaptation*, aplikasi e-signal telah mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, dapat dilihat dari kemudahan penggunaan bagi masyarakat yang terbiasa dengan perangkat digital, walaupun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan literasi digital. Pada kategorisasi *goal attainment*, tujuan utama layanan yaitu memberikan kemudahan dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor telah tercapai, meskipun dampak terhadap pengurangan antrean belum signifikan. Pada kategorisasi *integration*, sistem telah terhubung dengan baik antara Samsat dan mitra pembayaran seperti bank, namun masih ditemukan gangguan teknis yang mempengaruhi kelancaran transaksi. Sementara itu, pada kategorisasi *latency atau pattern maintenance*, sistem pelayanan telah berjalan cukup konsisten dan berkelanjutan serta memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, terutama yang berada jauh dari kantor Samsat, meskipun masih terdapat keterbatasan layanan dan perlunya peningkatan sosialisasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi e-signal telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas

pelayanan publik berbasis digital, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis, perluasan layanan, serta peningkatan pemahaman masyarakat agar efektivitas pelayanan dapat lebih maksimal.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan digital e-Signal di Kantor Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota yang dianalisis menggunakan teori AGIL (*Adaptation, Goal Attainment, Integration, dan Latency*), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan digital melalui aplikasi e-Signal telah berjalan efektif namun belum optimal dalam membantu masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya pajak tahunan. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 aspek yaitu:

1. *Adaptation*, aplikasi e-signal dinilai cukup mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital dan kebutuhan masyarakat. Aplikasi ini relatif mudah digunakan terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan *smartphone*. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, kesalahan dalam memasukkan data kendaraan, serta kurangnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital.
2. *Goal attainment*, penerapan aplikasi e-signal telah mampu mencapai tujuan utamanya yaitu mempermudah dan mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melakukan pembayaran secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis, cepat, dan efisien. Selain

itu, keberadaan aplikasi ini juga dapat membantu mengurangi antrean di kantor Samsat, meskipun pengurangannya belum terlalu signifikan.

3. *Integration*, sistem pembayaran melalui aplikasi e-signal telah terintegrasi dengan sistem Samsat dan mitra pembayaran seperti bank sehingga data pembayaran dapat langsung masuk ke sistem Samsat. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis seperti kegagalan transaksi akibat gangguan jaringan atau sistem error, serta kasus saldo yang sudah terpotong tetapi belum terbaca dalam sistem.
4. *Latency* atau *pattern maintenance*, aplikasi e-signal secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Samsat. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan dalam layanan aplikasi karena hanya dapat digunakan untuk pembayaran pajak tahunan, serta masih diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar penggunaan aplikasi e-signal dapat lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan digital e-Signal, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas sistem aplikasi, diharapkan untuk terus ditingkatkan kualitas dan stabilitas sistem aplikasi agar tidak sering mengalami gangguan seperti eror, kegagalan transaksi atau keterlambatan pembacaan data pembayaran sistem.

2. Untuk menambah pengguna aplikasi signal diharapkan pegawai samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota membuat sosialisasi kepada masyarakat tentang e-signal. Memberi tahu dan mengajarkan masyarakat yang tidak mengerti dengan pelayanan digital.
3. Di harapkan kepada setiap pegawai samsat untuk memberi tahu aplikasi signal kepada setiap wajib pajak yang membayar pajak secara manual ke kantor samsat, dengan cara menunjukkan langkah-langkah penggunaan aplikasi supaya masyarakat terbiasa dengan pelayanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1-8.
- Akhmad. (2019). *Metodologi penelitian administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alam, H. K., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi digital Korlantas Polri. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 511-522.
- Amrizal, D. (2019). *Metode Penelitian Sosial Bagi Administrasi Publik*. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Amrizal, D., Nasution, D. F., & Amran, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Program Kartu Indonesia Pintar (KIP) dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pendidikan di SMA Negeri 1 Tanjung Balai. *Jurnal SOMASI (Sosial Humaniora Komunikasi)*, 1(1), 09-15.
- Angriani, D., & Rahman, K. Efektivitas Program Pelayanan Pembayaran Pajak Berbasis Digital E-Samsat Melalui Aplikasi Signal. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 6(2), 284-293.
- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim, I. (2021). Digitalisasi pelayanan publik (inovasi pelayanan publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal sosial dan sains*, 1(4), 537348.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 1(2), 127-133.
- Astuti, D. (2019). *Kebijakan publik dan pelayanan masyarakat*. Yogyakarta: Gava Media.
- Azzahra, M. I., & Khairiah, N. (2024). Tingkat Kedisiplinan Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Deli Serdang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Civil Servant Discipline Level in Deli Serdang Regency Based on Government Regulation Number 94 of 2021. *Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(3), 227–235.
- Bakar, A., Jhakekat, (, Publik, P., Palembang, B., & Agama, K. (2020). *Hakekat Pelayanan Publik*. 13(2).
- Hidayat, T., & Pratama, R (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Ilmu administrasi negara*, 9(2), 115-129.

- Ismaya, N. (2022). Analisis efektivitas pelayanan publik dengan pendekatan teori sistem. *Journal Unhasu*.
- Mahmudi. (2021). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- NUGROHO, I. P., Fatriq, N., & Nurdiah, N. (2026). Pemanfaatan Aplikasi E-Signal Melalui Psikoedukasi Digital Untuk Meningkatkan Perceived Ease Of Use Wajib Pajak. *Cipta Karsa: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 32-43.
- Parsons, T. (1951). *The Social System*. New York: Free Press
- Pertiwi.(2025) *Efektivitas Fungsi MSDM dalam Pengelolaan TPA Terjun di Dinas Lingkungan Hidup Kota Medan*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Rahayu, H. (2022). *Pengertian efektivitas pelayanan publik*. Repository Universitas.
- Ritzer. G. (2012). *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Kencana
- Samsat Digital Nasional.(n.d). Mengenai Signal. Diakses pada 4 April 2026, dari <https://samsatdigital.id/mengenai-signal>
- Sari, D. P., et al. (2022). Digital Transformation in Public Services: A Case Study of E-SAMSAT in Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 200-215.
- Sendarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Zarkasi Salsabila Andry.(2025). *Efektivitas Aplikasi My Tirtanadi sebagai Sarana Optimalisasi Pelayanan Berbasis Digital di PDAM Tirtanadi Kota Medan*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

LAMPIRAN

Dokumentasi dengan Key Informan



Wawancara dengan Ibu Roza Susanti S.Sos selaku Kasubag Umum



Wawancara dengan Bapak Ahmad Tian Samako selaku Staff



Wawancara dengan pengguna aplikasi Hayatul Annisa



Wawancara dengan pengguna aplikasi Hikmah Habibah



Wawancara dengan pengguna aplikasi Amelia Paras Wulan

DRAF WAWANCARA

Pertanyaan untuk pihak samsat

A. Identitas Key Informan 1

Nama : Roza Susansti, S.Sos

Alamat : Tj Pati

No. HP : 085223456775

Jabatan : Kasubag Tata Usaha

B. Pertanyaan

1. Adaptation, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi.

a. Menurut bapak/ibu, apakah sistem aplikasi e-signal mudah digunakan oleh wajib pajak?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-signal cukup mudah digunakan oleh wajib pajak, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone.

b. Kendala teknis apa yang paling sering terjadi dalam penggunaan e-signal oleh wajib pajak?

Jawaban: Kendala teknis yang sering terjadi biasanya jaringan internet yang tidak stabil error pada aplikasi atau masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi.

c. Bagaimana upaya yang dilakukan pegawai dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan e-signal?

Jawaban: Upaya yang diberikan pegawai yaitu memberikan arahan dan bantuan langsung kepada wajib pajak, menjelaskan cara menggunakan aplikasi.

2. Goal Attainment pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan e-signal sudah memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bagi wajib pajak?

Jawaban: Menurut saya pelayanan e-signal sudah cukup memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan karena wajib pajak bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi tanpa harus datang ke kantor samsat

- b. Apakah sejak adanya e-signal antrian di samsat berkurang?

Jawaban: Sejak adanya e-signal antrian di kantor samsat memang sedikit berkurang, walaupun sebagian masyarakat masih memilih pembayaran secara langsung

- c. Apakah pelayanan e-signal sudah membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan pelayanan manual?

Jawaban: Pelayanan e-signal membantu mempercepat proses pembayaran karena masyarakat hanya perlu melakukan pembayaran melalui aplikasi.

3. Integration, integrasi antar samsat baik bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas samsat

- a. Apakah disaat wajib pajak membayar pajak menggunakan aplikasi data pembayaran sudah langsung masuk ke sistem samsat?

Jawaban: Iya sudah saat pembayaran sudah langsung masuk ke dalam sistem samsat

- b. Apakah pernah terjadi pembayaran yang dilakukan melalui e-signal tidak terdata di sistem samsat?

Jawaban: Kadang memang terjadi keterlambatan data masuk ke sistem, misalnya ada kejadian sewaktu masyarakat mau membayar lewat m-banking saldo sudah terpotong tetapi statusnya masih belum bayar, dia langsung data ke samsat dan kami memberi arahan dan memberikan berita acara untuk datang ke bank untuk pengembalian dana, setelah diurus dana kembali.

- c. Apakah saat wajib pajak ingin mencetak e-SKPD harus menunjukkan bukti dari aplikasi?

Jawaban: Iya wajib menunjukkan bukti dari aplikasi

4. Latency / Pattern Maintenance, pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem, serta edukasi digital masyarakat.
- a. Apakah sistem aplikasi e-signal sering mengalami kendala?

Jawaban: Terkadang hanya terkendala teknis seperti gangguan sistem dan gangguan jaringan.

- b. Apakah sistem aplikasi e-signal secara rutin diperbaiki agar tetap bisa digunakan dengan baik oleh wajib pajak?

Jawaban: Sistem aplikasi secara berkala di perbaiki dan diperbarui agar tetap digunakan dengan baik oleh masyarakat

- c. Menurut bapak/ibu apakah e-signal sudah sangat membantu dalam pembayaran pajak digital?

Jawaban: Menurut saya e-signal sangat membantu dalam mendukung pembayaran pajak digital terutama masyarakat yang ingin melakukan pembayaran secara praktis.

Pertanyaan untuk pihak samsat

A. Identitas Key Informan 2

Nama : Ahmad Tian Samako
 Alamat : Balai Kanti
 No. HP : 082215681881
 Jabatan : Staff

B. Pertanyaan

1. Adaptation, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi.
 - a. Menurut bapak/ibu, apakah sistem aplikasi e-signal mudah digunakan oleh wajib pajak?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-signal cukup mudah digunakan, namun masih ada masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya.

- b. Kendala teknis apa yang paling sering terjadi dalam penggunaan e-signal oleh wajib pajak?

Jawaban: Kendala yang sering terjadi adalah kesalahan saat memasukkan data kendaraan, gangguan jaringan internet, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi.

- c. Bagaimana upaya yang dilakukan pegawai dalam membantu wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan e-signal?

Jawaban: Petugas biasanya memberikan penjelasan serta membantu masyarakat dalam proses penggunaan aplikasi, terutama bagi masyarakat yang baru pertama kali menggunakan e-signal.

2. Goal Attainment pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan e-signal sudah memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bagi wajib pajak?

Jawaban: Ya, pelayanan e-signal membantu mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan, karena masyarakat bisa melakukan pembayaran secara online.

- b. Apakah sejak adanya e-signal antrian di samsat berkurang?

Jawaban: Antrian di samsat cukup berkurang, meskipun belum terlalu berkurang karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi.

- c. Apakah pelayanan e-signal sudah membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan dengan pelayanan manual?

Jawaban: Proses pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual, terutama pada tahap pembayaran.

3. Integration, intergrasi antar samsat baik bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas samsat

- a. Apakah disaat wajib pajak membayar pajak menggunakan aplikasi data pembayaran sudah langsung masuk ke sistem samsat?

Jawaban: Ya, data pembayaran langsung terintegrasi dengan sistem samsat, sehingga memudahkan petugas dalam melakukan verifikasi.

b. Apakah pernah terjadi pembayaran yang dilakukan melalui e-signal tidak terdata di sistem samsat?

Jawaban: Pernah terjadi beberapa kasus data pembayaran belum langsung muncul di sistem, tetapi biasanya dapat diatasi dengan pengecekan ulang oleh petugas.

c. Apakah saat wajib pajak ingin mencetak e-SKPD harus menunjukkan bukti dari aplikasi?

Jawaban: Ya, wajib pajak harus menunjukkan buktinya saat mengambil STNK jika dipilih kirim ke samsat.

4. Latency / Pattern Maintenance, pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem, serta edukasi digital masyarakat.

a. Apakah sistem aplikasi e-signal sering mengalami kendala?

Jawaban: Kadang-kadang aplikasi mengalami gangguan sistem atau jaringan, namun tidak terlalu sering.

b. Apakah sistem aplikasi e-signal secara rutin diperbaiki agar tetap bisa digunakan dengan baik oleh wajib pajak?

Jawaban: Aplikasi secara rutin melakukan pembaruan sistem agar aplikasi tetap berjalan dengan baik.

c. Menurut bapak/ibu apakah e-signal sudah sangat membantu dalam pembayaran pajak digital?

Jawaban: Aplikasi e-signal sangat memudahkan apalagi masyarakat yang jauh dari kantor samsat, seperti contohnya kecamatan kapur IX bisa memakan waktu pulang pergi 6 jam, dan ongkos 80 ribu pulang pergi, dengan menggunakan aplikasi mereka sangat dimudahkan mereka bisa memilih untuk dikirimkan melalui pos ke alamat rumah dengan membayar ongkos kirim kisaran 10 ribu sampai dengan 30 ribu. Itu sudah membuktikan aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak tahunan. Tetapi di aplikasi hanya untuk pajak tahunan, untuk pajak lima tahunan harus tetap datang langsung ke kantor samsat.

Pertanyaan untuk pengguna aplikasi

A. Identitas key informan 3

Nama : Hayatul Anisa
 Alamat : Koto Tuo Limokampung
 No. HP : 083283396839

B. Pertanyaan

1. Adaptation, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi

- a. Apakah aplikasi e-signal mudah diakses dan digunakan oleh Anda?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-Signal cukup mudah diakses dan digunakan, karena tampilannya sederhana.

- b. Apakah Anda mengalami kesulitan dan mengakses aplikasi e-signal?

Jawaban: Saya pernah mengalami kesulitan saat login dan saat jaringan internet lambat.

- c. Menurut Anda, apakah e-signal sudah cukup siap secara teknologi untuk digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan?

Jawaban: Menurut saya aplikasi ini sudah cukup siap secara teknologi, walaupun kadang masih ada gangguan.

2. Goal Attainment pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

- a. Apakah menurut Anda e-signal memudahkan Anda dalam membayar pajak kendaraan?

Jawaban: Ya, e-signal memudahkan saya dalam membayar pajak kendaraan karena bisa dilakukan melalui aplikasi. Dan juga bisa dikirim ke alamat langsung, tapi saya memilih kirim ke samsat saja.

- b. Apakah menggunakan e-signal membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat?

Jawaban: Proses pembayaran menjadi lebih cepat dibandingkan datang langsung ke samsat.

- c. Apakah dengan adanya e-signal Anda jadi tidak perlu antre lama untuk membayar pajak di gerai samsat?

Jawaban: Dengan adanya e-Signal saya tidak perlu antri terlalu lama di samsat.

3. Integration, integrasi antar gerai samsat baik bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai
 - a. Apakah Anda mengalami kendala saat pembayaran pajak melalui aplikasi e-signal?

Jawaban: Saya pernah mengalami kegagalan pembayaran karena sistem sedang eror, saya tunggu 24 jam besoknya sudah bisa.

- b. Setelah membayar melalui aplikasi e-signal, apakah pelayanan samsat menjadi lebih mudah bagi Anda?

Jawaban: Setelah membayar melalui aplikasi proses pelayanan di samsat menjadi lebih cepat.

- c. Apakah Anda pernah mengalami pembayaran pajak di aplikasi e-signal tidak terbaca di sistem samsat?

Jawaban: Selama ini saya belum pernah mengalami pembayaran tidak terbaca di sistem samsat.

4. Latency/Pattern Maintenance pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem, serta edukasi digital masyarakat.
 - a. Apakah menurut Anda selama ini sistem aplikasi e-signal sudah berjalan dengan baik?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-Signal sudah berjalan cukup baik.

- b. Apakah menurut Anda e-signal sangat mudah digunakan saat membayar pajak?

Jawaban: Aplikasi ini cukup mudah digunakan, terutama bagi pengguna smartphone.

- c. Menurut Anda apa yang perlu dilakukan agar masyarakat lebih terbiasa menggunakan e-samsat dalam pembayaran pajak?

Jawaban: Menurut saya perlu lebih banyak sosialisasi kepada masyarakat agar mengetahui dan terbiasa menggunakan e-signal.

Pertanyaan untuk pengguna aplikasi

A. Identitas key informan 4

Nama : Amalia Paras Wulan

Alamat : Gunung Omeh

No. HP : 081227214405

B. Pertanyaan

1. Adaptation, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi

- a. Apakah aplikasi e-signal mudah diakses dan digunakan oleh Anda?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-Signal cukup mudah digunakan. Tampilannya juga sederhana, jadi tidak terlalu sulit untuk dipahami. Tapi mungkin bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi di handphone masih perlu penjelasan terlebih dahulu.

- b. Apakah Anda mengalami kesulitan dan mengakses aplikasi e-signal?

Jawaban: Kendala yang pernah saya alami biasanya karena jaringan internet yang tidak stabil. Jadi kadang proses login atau memasukkan data menjadi agak lambat.

- c. Menurut Anda, apakah e-signal sudah cukup siap secara teknologi untuk digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan?

Jawaban: Menurut saya aplikasi ini sudah cukup siap digunakan, hanya saja kadang masih ada gangguan kecil pada sistem sehingga perlu diperbaiki lagi agar lebih lancar.

2. Goal Attainment pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

- a. Apakah menurut Anda e-signal memudahkan Anda dalam membayar pajak kendaraan?

Jawaban: Dengan adanya aplikasi e-signal menurut saya sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan karena bisa dilakukan secara online tanpa harus langsung datang ke kantor samsat. Dan STNKnya juga bisa dikirim ke alamat. Itu sangat menghemat waktu, tinggal bayar ongkir dan dikirim melalui pos ke alamat rumah saya

b. Apakah menggunakan e-signal membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat?

Jawaban: Proses pembayaran juga menjadi lebih cepat karena proses sudah dilakukan melalui aplikasi.

c. Apakah dengan adanya e-signal Anda jadi tidak perlu antre lama untuk membayar pajak di gerai samsat?

Jawaban: Menurut saya aplikasi ini juga membantu mengurangi waktu antre di kantor samsat karena pembayaran sudah dilakukan sebelumnya.

3. Integration, intergrasi antar gerai samsat baik bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai

a. Apakah Anda mengalami kendala saat pembayaran pajak melalui aplikasi e-signal?

Jawaban: saya pernah tidak pernah mengalami kendala dalam pembayaran, tapi saya pernah jumlah tagihan pembayaran pajak di samsat berbeda dengan di aplikasi, tapi tidak masalah karena jumlahnya tidak selisih banyak.

b. Setelah membayar melalui aplikasi e-signal, apakah pelayanan samsat menjadi lebih mudah bagi Anda?

Jawaban: Ya sangat memudahkan

c. Apakah Anda pernah mengalami pembayaran pajak di aplikasi e-signal tidak terbaca di sistem samsat?

Jawaban: Saat sudah membayar langsung terbaca di sistem samsat.

4. Latency/Pattern Maintenance pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem, serta edukasi digital masyarakat.

a. Apakah menurut Anda selama ini sistem aplikasi e-signal sudah berjalan dengan baik?

Jawaban: Menurut saya aplikasi ini sudah berjalan dengan baik dan fitur yang lengkap

- b. Apakah menurut Anda e-signal sangat mudah digunakan saat membayar pajak?

Jawaban: Iya sangat mudah tidak banyak kendalanya

- c. Menurut Anda apa yang perlu dilakukan agar masyarakat lebih terbiasa menggunakan e-samsat dalam pembayaran pajak?

Jawaban: Pemerintah juga sudah melakukan sosialisasi ke nagari terkait aplikasi ini supaya masyarakat lebih mengenal aplikasi ini dan tahu cara menggunakannya.

Pertanyaan untuk pengguna aplikasi

A. Identitas key informan 5

Nama : Hikmah Habibah

Alamat : Ambuah Utara

No. HP : 082169918872

B. Pertanyaan

1. Adaptation, kemampuan layanan e-signal beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, kemudahan akses, kesiapan teknologi

- a. Apakah aplikasi e-signal mudah diakses dan digunakan oleh Anda?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-Signal cukup mudah digunakan, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone.

- b. Apakah Anda mengalami kesulitan dan mengakses aplikasi e-signal?

Jawaban: Kendala yang pernah saya alami karena jaringan internet lambat sehingga proses penggunaan aplikasi terhambat.

- c. Menurut Anda, apakah e-signal sudah cukup siap secara teknologi untuk digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan?

Jawaban: Secara teknologi menurut saya aplikasi ini sudah cukup baik.

2. Goal Attainment pencapaian tujuan layanan, kecepatan proses, kemudahan pembayaran.

- a. Apakah menurut Anda e-signal memudahkan Anda dalam membayar pajak kendaraan?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-signal sangat membantu dalam membayar pajak kendaraan karena prosesnya bisa dilakukan secara online. Dan STNK nya juga kirim ke rumah tinggal bayar ongkir saja. Itu sangat membantu saya.

- b. Apakah menggunakan e-signal membuat proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat?

Jawaban: Proses pembayaran juga menjadi lebih praktis dan cepat dibandingkan harus datang langsung ke kantor samsat.

- c. Apakah dengan adanya e-signal Anda jadi tidak perlu antre lama untuk membayar pajak di gerai samsat?

Jawaban: Dengan adanya aplikasi ini saya tidak perlu terlalu lama antre di kantor samsat.

3. Integration, intergrasi antar gerai samsat baik bank atau mitra pembayaran sistem aplikasi serta dukungan petugas gerai

- a. Apakah Anda mengalami kendala saat pembayaran pajak melalui aplikasi e-signal?

Jawaban: saya pernah mengalami kegagalan dalam pembayaran saat membayar saldo saya sudah terpotong tetapi status masih belum berubah, saya langsung mendatangi samsat untuk bertanya apa tindakan yang dilakukan, samsat kemudian membuat berita acara dan menyuruh saya langsung datang ke bank.

- b. Setelah membayar melalui aplikasi e-signal, apakah pelayanan samsat menjadi lebih mudah bagi Anda?

Jawaban: Setelah pembayaran dilakukan melalui aplikasi, proses pelayanan di kantor samsat menjadi lebih cepat karena petugas hanya melakukan verifikasi data.

- c. Apakah Anda pernah mengalami pembayaran pajak di aplikasi e-signal tidak terbaca di sistem samsat?

Jawaban: Tidak pernah datanya langsung masuk

4. Latency/Pattern Maintenance pemeliharaan pola pelayanan, konsistensi kualitas layanan, keberlanjutan sistem, serta edukasi digital masyarakat.

a. Apakah menurut Anda selama ini sistem aplikasi e-signal sudah berjalan dengan baik?

Jawaban: Menurut saya aplikasi e-signal sudah cukup baik walaupun kadang masih ada sedikit gangguan teknis.

b. Apakah menurut Anda e-signal sangat mudah digunakan saat membayar pajak?

Jawaban: Aplikasi ini juga cukup mudah digunakan karena langkah-langkahnya sudah jelas.

c. Menurut Anda apa yang perlu dilakukan agar masyarakat lebih terbiasa menggunakan e-samsat dalam pembayaran pajak?

Jawaban: Menurut saya perlu dilakukan peningkatan sistem serta sosialisasi kepada masyarakat agar lebih banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi e-signal.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila memperoleh surat ini agar diutamakan
kepada dan terpujikan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/KU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 460/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Lampiran : -,-

Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 11 Ramadhan 1447 H

28 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota, atas nama :

Nama mahasiswa : **TILANI NAYLA FAUZANA**
N P M : 2203100036
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : **EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL DI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekan,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402





PEMERINTAH KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Jl. Raya Negara KM.8 Tanjung Pati Telp/Fax (0752) 7991460 Kode Pos 26271

Nomor : 500.10.3.1/16/SP/DPMPPTSP/2026
 Sifat : BIASA
 Lampiran : -
 Perihal : **Pengantar Penelitian**

Tanjung Pati, 16 Maret 2026

Kepada
 Yth Kepala Samsat Kabupaten Lima Puluh Kota
 di
Sarilamak

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian serta Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 24 Tahun 2022 Tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lima Puluh Kota.

Maka bersama ini diinformasikan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : Tilani Nayla Fauzana
 Tempat/ Tanggal Lahir : Taram, 05 Desember 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Sipatai Nagari Taram Kecamatan Harau

Akan melakukan penelitian dalam rangka mengumpulkan data untuk Tugas Akhir/Skripsi Pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan Judul Penelitian "**Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh kota**". untuk itu kami harapkan kiranya bapak/ibu berkenan menerima yang bersangkutan untuk melakukan studi penelitian yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu



DAVLI S.Sos, M.SI
 NIP. 197007161992021001

Tembusan:

1. Bapak Bupati Lima Puluh Kota (sebagai Laporan);
2. Ka. Bapelitbang Kab. Lima Puluh Kota;



BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH DI SARILAMAK
Jl. M. Rasyad Komp GOR Singa Harau Sarilamak Telp. (0752) 7750515

Nomor : 973/423/UPTD PPD-Sarilamak/2026
Sifat : biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian Mahasiswa
An. Tilani Nayla Fauzana

Sarilamak, 9 Maret 2026

Kepada Yth,
Dekan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di-
MEDAN

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor 460/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 tanggal 11 Ramadhan 1447 H/ 28 Februari 2026 Hal Mohon Memberikan Izin Penelitian Mahasiswa An. Tilani Nayla Fauzana, dengan Judul Tugas Akhir Efektifitas Pelayanan e-Signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota.

Pada Prinsipnya kami dapat menerima dan tidak keberatan untuk yang bersangkutan melakukan penelitian di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Sarilamak/Samsat Sarilamak tentang Efektifitas Pelayanan Signal di UPTD PPD di Sarilamak.

Demikianlah di sampiakan, terima kasih.

**KEPALA UPTD
PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
DI SARILAMAK,**
YANIDAR, S.Sos.
Pembina /NIP. 19690110 199403 2 014



BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT
UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH (UPTD)
 PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH DI SARILAMAK
 Jl. M Rasyad Komp GOR Singa Harau Sarilamak, Telp. (0752) 7750515

Sarilamak, 30 Maret 2026
 10 Syawal 1447 H

Nomor : 973/407/UPTD PPD-Sarilamak/2025
 Lampiran : 1 (Satu) Lembar
 Hal : Surat Keterangan Penelitian An Tilani Nayla Fauzana

KEPADA, YTH.
 Dekan Universitas Muhammadiyah Sumut

di-
 MEDAN

Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 500.10.3.1/16/DPMPSTP/20026 tanggal 16 Maret 2026 perihal Penelitian An. Tilani Nayla Fauzana, Mahasiswi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan Judul Penelitian " Efektifitas Pelayanan Digital e Signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota, maka dengan ini kami menerangkan sbb:

Nama : Tilani Nayla Fauzana
 Tempat/Tgl Lahir : Taram, 5 Desember 2003
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Alamat : Sipatai Nagari Taram Kecamatan Harau

Yang bersangkutan telah selesai melakukan Penelitian tentang pelayanan signal di Samsat Lima Puluh Kota/ UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Sarilamak pada bulan Maret 2026.

Demikianlah Kami sampaikan atas untuk dimaklumi, terima kasih.

Kepala UPTD PPD di Sarilamak
YANIPAR, S.Sos.
 Pembina/NIP. 19690110 199403 2 014



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa menjawab sari ini agar di tulis nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berjalan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXU/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhter Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 12. NOVEMBER. 2025.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : TILANI NAYLA FAUZANA
N P M : 2203100036
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Tabungan aks : 125 sks, IP Kumulatif 3,80.

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SAMSAT DI GERAI UPT BP2RD MAREIAN MEDAN UTARA	12/11 2025 <i>Asif</i>
2	FUNGSI CONTROLLING DINAS LINGKUNGAN HIDUP DALAM PENGELOLAAN SAMPAH DI TPA TERJUN	
3	EFEKTIVITAS PROGRAM PAS JEMPOL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS LUBUK PAKAM	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.
Medan, tgl. 12. NOVEMBER. 2025

Ketua

(.....)
NIDN:

(040) : PB : Dr. DEDI AMRIAL M.Si

Pemohon

(...TILANI NAYLA FAUZANA...)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi:

(...Dr. Dedi Amrial M.Si...)

NIDN:





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#) [umsu.medan](#)

Sk-2

SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)
Nomor : 2061/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 1964/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **12 November 2025**, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **TILANI NAYLA FAUZANA**
 N P M : 2203100036
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL DI SAMSAT SARILAMAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**
 Pembimbing : **Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 040.22.310 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 12 Mei 2026.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 27 Djumadil Awal 1447 H
 18 November 2025 M



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.
 NIDN: 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Hal : Permohonan Perubahan Judul Tugas Akhir
Lampiran : Satu Lembar Medan, Jumat 27 Februari 2026

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Dengan hormat,
Bersama surat ini, saya bermaksud mengajukan permohonan revisi judul Skripsi yang telah diajukan sebelumnya.

Nama : Tilani Nayla Fauzana
NPM : 2203100036
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Dosen Pembimbing : Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si

Judul Skripsi yang sebelumnya diajukan:

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SAMSAT DI GERAI UPT BP2RD
MARELAN MEDAN UTARA "**

Saya bermaksud merevisi judul menjadi:

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNAL DI SAMSAT SARILAMAK
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA"**

Adapun alasan revisi judul ini karena tidak diberikan izin penelitian ditempat sebelumnya.

Demikian Surat permohonan ini saya ajukan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Pemohon



(Tilani Nayla Fauzana)

Pembimbing



(Dr. Dedi Amrizal, S.Sos., M.Si)

Mengetahui,
Ketua Program Studi


(Ananda Mahardika S.Sos M.SP)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/03/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> fkip@umsu.ac.id [fumsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Sk-3

PERMOHONAN
 SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
 (SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.
 Bapak Dekan FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 27 Desember 2025

Assalamu'alaikumi wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : TILANI NATLA FAUZANA
 N P M : 2203100036
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2061.../SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025... tanggal 12 NOVEMBER 2025 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SAMSAT DI GERAI
UPT B2 RD MARELAN MEDAN UTARA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proopsal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua
 Program Studi

(Ananda Mahardika, S.Sos.MP)
 NIDN:

Menyetujui
 Pembimbing

(Dr. Dedi Amrullah, S.Sos. M.Si)
 NIDN:

Pemohon,

(...TILANI NATLA FAUZANA)





UMSU

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 27/JUND/II.3/AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Rabu, 07 Januari 2026
Waktu : 13.30 WIB s.d. Selesai
Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.



SIK-4

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
6	DEVI ANNISA TOGATOROP	2203100038	Dr. NALLI KHAIRIYAH, S.I.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBIANAN PADA PROGRAM RUMAH SINGGAH DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN
7	TIJANI NAYLA FAUZANA	2203100036	Dr. NALLI KHAIRIYAH, S.I.P., M.Pd.	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SAMSAT DI GERAI UPT BP2PD MARELAN MEDAN UTARA
8	ENIVA SYAFITRI SWASTI	2203100018	RAFIQOAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG TUGAS POKOK DAN FUNGSI BIDANG KELUARGA BERENCANA DI DINAS KESEHATAN KABUPATEN BATU BARA
9	PUTRI KADARI	2203100008	WINDA S MELILA, S.Sos., M.SP.	KHAHIR ALI, S.Sos., M.Pd.	IMPELEMNTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2021 TENTANG LARANGAN AKTIVITAS USAHA PADA RUANG PUBLIK DI KOTA MEDAN
10	FARFANI WILDANI RANSKUTI	2203100007	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	WINDA S MELILA, S.Sos., M.SP.	IMPELEMNTASI CANUN NOMOR 1 TAHUN 2018 TENTANG PENGELOLAAN PERSAMPAHAN DI KAMPUNG LEMAH BURBANA KECAMATAN BEBESAN KABUPATEN ACEH TENGAH

1447 H
05 Januari 2026 M

(Assoc. Prof. Dr. Nurhikmah Saleh, M.SP.)

MAH PT

MOA

STARS



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PT/01/2022

Pusat administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

https://fisp.um.su.ac.id * fisp@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Tilani Nayla Fauzana
N P M : 2203100036
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Digital E-signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	15-11-2025	Konsultasi terkait judul proposal	
2.	21-11-2025	Bimbingan Bab 1-3	
3.	27-11-2025	Revisi Bab 1 dan 2	
4.	10-12-2025	Revisi Bab 3	
5.	18-12-2025	Acc Sempro	
6.	10-02-2026	Bimbingan Draft Wawancara	
7.	11-02-2026	Acc Draft Wawancara	
8.	13-03-2026	Bimbingan Bab 4 dan 5	
9.	24-03-2026	Revisi Bab 4 dan 5	
10.	06-04-2026	ACC SKRIPSI	

Medan, 06 APRIL 2026

Dekan,
Dr. Anisa Saleh, S.Sos., MSP.
NIDN : 0130017402

Ketua Program Studi,
Aranda Mahardika, S.Sos., MSP
NIDN : 022118801

Pembimbing,
Dr. Dedu Anwar, S.Sos., Msi
NIDN : 010097201



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 763/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026



Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 09 April 2026
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2
Pembukaan : 08.15 WIB

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGUJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	MUHAMMAD SAHRIZA ALFRI	2203100069		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	SYAFRUDDIN, S.Sos, M.H	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PROGRAM ASAHAN GO WISATA DALAM MENINGKATKAN EKONOMI MASYARAKAT DI KABUPATEN ASAHAN
7	AZZHARA PUAN ANDARA	2203100072		ANANDA MAHARDIKA, S.Soc., MSP	KHAIDIR ALI, S.Sos, MPA	IDA MARTINELY, SH, MM	FUNGSI PLANNING DALAM UPAYA OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TRITANADI CABANG TUASAN
8	FENDI RAMADHAN	2203100013		Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. NALLI KHARIYAH, S.I.P, MPd	KHAIDIR ALI, S.Sos, MPA	IMPLEMENTASI KEBELAKANG TENTANG PENINGKATAN KESELAMATAN PERLINTASAN SEBIDANG ANTARA JALUR KERETA API DENGAN JALAN DI KOTA TEBING TINGGI
9	TLANI NAYLA FAUZIANA	2203100036		Dr. NALLI KHARIYAH, S.I.P, MPd	KHAIDIR ALI, S.Sos, MPA	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL E-SIGNALDI SAMSAT SAPILAMAK KABUPATEN LIMA PULUH KOTA
10	DINDA WELLYSA PUTRI	2203100001		Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Assoc. Prof. Dr. SITI HALLAR, S.Sos, M.SP	Dr. NALLI KHARIYAH, S.I.P, MPd	EFEKTIVITAS FUNGSI GOOD GOVERNANCE DALAM PROGRAM BUDIDAYA IKAN PATIN PADA BUNDES SUMBER REZEKI DI DESA SUKA MAJU KECAMATAN TAMBUSAI

Notulis Sidang :

Dianggap oleh :

Prof. Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum.
3x Raktar
Wakil Raktar I

Assoc. Prof. Dr. ABRAR SALEH, MSP.

Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.Hum.
Ketua
Sekretaris





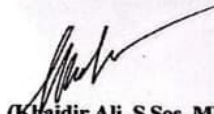
LETTER OF ACCEPTANCE FOR PUBLICATION

Dear Ms. Tilani Nayla Fauzana

Thank you for submitting a paper for JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK DAN KEBIJAKAN (JAPK), accredited Google Scholar, e- 2807-6729. This journal is published by the public administration of the Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. We are glad to inform you that your paper "*Efektivitas Pelayanan Digital E-Signal di Samsat Sarilamak Kabupaten Lima Puluh Kota*" has been accepted post-review process and will be published at JAPK Vol 6 No 2 December (2025). We hope that publication will benefit us all. Thank you for your attention.

Medan, April 06, 2026

Editor In Chief


(Khaidir Ali, S.Sos.,MPA)
NIDN. 0104089401

Homepage : <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/index>
Contact: 082160559891



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terskreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 900/59/LAP/PT/IX/2018
 Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
 NPP. 12712020100001 | <http://perpustakaan.umsu.ac.id> | perpustakaan@umsu.ac.id | perpustakaan.umsu.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 01793/KET/II.4-AU/UMSU-P/M/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Tilani Nayla Fauzana
NPM : 2203100036
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 16 Syawal 1447 H
 04 April 2026 M

Kepala Perpustakaan,

 Dr. Muhammad Arifin, M.Pd.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Tilani Nayla Fauzana
Tempat/Tanggal Lahir : Taram, 05 Desember 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Sipatai, Kenagarian Taram, Kec. Harau
Anak Ke : 3 dari 4 bersaudara

NAMA ORANG TUA

Ayah : Fauzan (Alm)
Ibu : Arinayati

RIWAYAT PENDIDIKAN

- Tamat dari TK AL-IKHLAS Taram, Tahun 2010, Berijazah
- Tamat dari SD Negeri 05 Taram, Tahun 2016, Berijazah
- Tamat dari SMP Negeri 2 Kec. Harau, Tahun 2019, Berijazah
- Tamat dari SMA Negeri 1 Kec. Harau, Tahun 2022, Berijazah
- Kuliah Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Tahun 2022- Sekarang