

ABSTRAK
IMPLEMENTASI APLIKASI SIGNAL DALAM PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI BENGKULU

Oleh:
Novia Fitriani
2263201021

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Provinsi Bengkulu untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi SIGNAL merupakan inovasi layanan publik berbasis digital yang memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring bagi masyarakat umum, serta meningkatkan kecepatan, efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan.

Penelitian ini menganalisis implementasi aplikasi SIGNAL dengan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980), yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, peneliti menganalisis data melalui metode kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian aplikasi Digital Samsat Nasional (SIGNAL) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik. Pada bagian komunikasi, Samsat Provinsi Bengkulu telah menyebarkan informasi tentang penggunaan aplikasi SIGNAL kepada masyarakat, tetapi masih perlu ditingkatkan untuk menjangkau lebih banyak orang. Dalam hal sumber daya, pelaksanaan program didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan fasilitas pendukung seperti perangkat teknologi dan jaringan informasi yang menunjang pelayanan. Para pelaksana menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang baik dalam aspek disposisi menyediakan layanan kepada masyarakat. Dalam konteks struktur birokrasi, pelaksanaan Layanan diberikan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang relevan untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara teratur dan terkoordinasi.

Kata kunci: Pajak Kendaraan Bermotor, Implementasi Aplikasi SIGNAL, George C. Edward III

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE SIGNAL APPLICATION FOR MOTOR VEHICLE TAX PAYMENTS IN BENGKULU PROVINCE

**By:
Novia Fitriani
2263201021**

This study aims to examine the use of the National Digital Samsat (SIGNAL) application for motor vehicle tax payments in Bengkulu Province. The SIGNAL application is a digital-based public service innovation that facilitates online motor vehicle tax payments for the general public while improving the speed, effectiveness, efficiency, and transparency of public services.

This study analyzes the implementation of the SIGNAL application using George C. Edward III's (1980) policy implementation theory, which encompasses four aspects: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The data were then analyzed through the stages of data condensation, data display, and conclusion drawing.

The results show that the implementation of the National Digital Samsat (SIGNAL) application for motor vehicle tax payments in Bengkulu Province has been carried out well. In terms of communication, the Bengkulu Provincial Samsat has disseminated information about the use of the SIGNAL application to the public; however, these efforts still need to be improved to reach a wider audience. In terms of resources, program implementation is supported by adequate human resources and supporting facilities, including technological equipment and information networks that facilitate service delivery. The implementing personnel demonstrate good commitment and responsibility in providing services to the public. In terms of bureaucratic structure, services are provided in accordance with the relevant Standard Operating Procedures (SOPs), ensuring that the service process runs in an orderly and coordinated manner.

**Keywords: Motor Vehicle Tax, SIGNAL Application Implementation,
George C. Edward III**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik termasuk elemen fundamental di dalam pembangunan suatu Negara. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab tentang menyediakan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara merata, adil, dan berkualitas. Kualitas pelayanan public tidak hanya didasarkan pada ketersediaan fasilitas maupun kecepatan respons, namun juga oleh kemampuan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan menjunjung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dalam konteks perkembangan zaman yang semakin dinamis, komunikasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat memegang peranan yang sangat signifikan dalam menunjang keberhasilan layanan pemerintah. Komunikasi efektif mampu meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat, meminimalkan kesalahpahaman, serta mendorong partisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Sebaliknya, inovasi pelayanan yang telah dirancang secara optimal berpotensi tidak mencapai tujuan apabila tidak didukung oleh komunikasi yang efektif, sehingga masyarakat tidak mengetahui, tidak memahami, atau tidak terdorong untuk memanfaatkan layanan tersebut (Wahyono & Aditia, 2022).

Dalam dua puluh tahun terakhir, kemajuan teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi yang signifikan dalam paradigma

pelayanan publik. Pemerintah di berbagai Negara termasuk Indonesia mulai mengadopsi konsep pemerintahan berbasis elektronik *e-government* sebagai upaya untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas, serta jangkauan pelayanan kepada komunitas. Aplikasi teknologi digital untuk pelayanan publik diharapkan mampu menyederhanakan proses birokrasi yang kompleks, mengurangi intensitas interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan praktik tidak transparan, serta memberikan kemudahan akses layanan yang lebih cepat dan praktis bagi masyarakat. Dalam konteks ini, digitalisasi pelayanan publik menjadi suatu kebutuhan strategis, khususnya pada sektor yang memiliki tingkat administrasi tinggi dan berinteraksi langsung dengan masyarakat luas (Iqbal & Mirza, 2024).

Layanan administrasi Salah satu sektor pelayanan publik adalah kendaraan bermotor yang menghadapi tuntutan kuat untuk melakukan transformasi. di Indonesia, pelayanan tersebut diselenggarakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang merupakan hasil kerja sama antara Kepolisian Negara Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Sistem ini melaksanakan berbagai fungsi, seperti registrasi kendaraan bermotor, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta pengelolaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Selama ini, Sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara tatap muka di kantor Samsat, sehingga sering menimbulkan antrean panjang, membutuhkan waktu yang relatif lama, serta meningkatkan beban

administratif. Kondisi tersebut dinilai kurang sesuai dengan persyaratan masyarakat kontemporer yang membutuhkan pelayanan yang cepat, praktis, dan tersedia kapan saja (Adil et al., 2023).

Salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berperan penting dalam mendukung pembiayaan pembangunan daerah adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai dengan persyaratan sangat tinggi, menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan penerimaan PKB. Namun demikian, dalam praktiknya, proses pemungutan PKB masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, prosedur pelayanan yang dianggap kurang sederhana, serta keterbatasan waktu yang dimiliki wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat. Kondisi serupa juga terjadi di Provinsi Bengkulu, di mana masih terdapat sebagian masyarakat yang menunda atau belum melaksanakan kewajiban pembayaran PKB secara tepat waktu (Massie et al., 2024).

Perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi menunjukkan peningkatan yang signifikan di berbagai lapisan sosial baik pada kelompok menengah atas maupun menengah bawah. Masyarakat menjadikan kepemilikan kendaraan pribadi sebagai salah satu kebutuhan penting untuk mendukung mobilitas dan aktivitas sehari-hari. Sarana transportasi, khususnya kendaraan bermotor seperti mobil dan sepeda motor, memiliki peran strategis dalam menunjang kelancaran berbagai

kegiatan masyarakat Kondisi tersebut mengakibatkan jumlah kendaraan bermotor, terutama roda dua, terus berkembang setiap tahunnya. Ketika jumlah kendaraan ini meningkat, ada kemungkinan lebih banyak uang akan dihasilkan dari pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan daerah (Pongilatan et al., 2025).

Tingkat kesadaran wajib pajak Indonesia tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor masih rendah, yang tercermin dari belum optimalnya pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan secara sukarela. Kondisi tersebut juga terjadi di Provinsi Bengkulu, sebagaimana terlihat pada temuan di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu yang menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat sangat memengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak bermotor. Data yang dikumpulkan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendaraan yang menunggak pajak, yaitu lebih dari 70.098 kendaraan pribadi, 2.058 kendaraan dinas, serta 8.348 kendaraan milik perusahaan atau badan usaha. Rendahnya tingkat kepatuhan ini berimplikasi pada tidak optimalnya penerimaan daerah, sehingga dapat menghambat pelaksanaan pembangunan serta pemenuhan kewajiban fiskal pemerintah. Kondisi ini juga dapat berdampak pada peningkatan beban keuangan pemerintah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada tingkat kesejahteraan masyarakat. Akibatnya, peningkatan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan pemungutan pajak serta mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Semakin tinggi

tingkat pemahaman masyarakat terhadap kewajiban perpajakan, maka semakin besar pula tingkat kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Motor(Samuel et al., 2023).

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara dan daerah. rendahnya tingkat kepatuhan dapat menghambat pelaksanaan pembangunan dan berdampak pada terhambatnya kemajuan suatu daerah.Oleh karena itu, pemerintah menetapkan kewajiban pembayaran pajak beserta sanksi administratif untuk wajib pajak yang gagal memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Berdasarkanpenerapanwajib pajak yang terlambat membayar pajak diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD) Jika wajib pajak terlambat membayar pajak kendaraan bermotor (PKB), mereka dikenakan denda administratif sebesar 1% persen dari jumlah pokok pajak yang terutang setiap bulan.dengan jangka waktu keterlambatan maksimal selama 24 bulan. Penerapan sanksi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kedisiplinan serta mendorong kesadaran masyarakatagar membayar pajak kendaraan bermotor pada waktunya(Iqbal & Mirza, 2024).

Korps Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia menggunakan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan pelayanan public meluncurkan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada 16 September 2022.Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat melalui penggunaan internet untuk melakukan pengesahan STNK tahunan,

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) Kerja sama strategis antara Kepolisian Republik Indonesia, Kementerian Dalam Negeri, PT Jasa Raharja, dan PT Bomba Pasifik Indonesia menghasilkan peluncuran SIGNAL dalam rangka mengintegrasikan tiga basis data utama, yaitu data registrasi kendaraan bermotor, data kependudukan, dan data pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah di masing-masing provinsi. Melalui integrasi sistem tersebut, masyarakat tidak lagi diharuskan berpindah layanan atau datang secara langsung ke kantor Samsat untuk memenuhi kewajiban administrasinya. Selain itu, aplikasi SIGNAL dilengkapi dengan fitur keamanan berupa verifikasi wajah *face matching* yang terhubung dengan data KTP elektronik guna memastikan keabsahan identitas pengguna. Hingga saat ini, implementasi aplikasi SIGNAL telah diterapkan di 27 provinsi, termasuk Provinsi Bengkulu, dalam mendukung pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Pembayaran melalui aplikasi ini dapat dilakukan secara non-tunai melalui berbagai metode perbankan, termasuk perbankan internet dan mobile dari Bank Mandiri, BRI, BNI, dan BTN, serta bank pembangunan daerah yang telah terintegrasi dalam sistem SIGNAL (Rafitanuri et al., 2022).

Berdasarkan data pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu tahun 2022–2024, terlihat adanya perbedaan yang signifikan antara pembayaran melalui aplikasi SIGNAL dan pembayaran secara langsung di kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa jumlah

transaksi melalui aplikasi SIGNAL mengalami peningkatan setiap tahunnya, yaitu sebanyak 1.521 transaksi pada tahun 2022, meningkat menjadi 2.242 transaksi pada tahun 2023, dan mencapai 4.366 transaksi pada tahun 2024. Meskipun demikian, jumlah ini masih sangat kecil dibandingkan dengan pembayaran secara langsung di Samsat yang mencapai 300.483 transaksi pada tahun 2022, 283.722 transaksi pada tahun 2023, dan 301.743 transaksi pada tahun 2024. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan penggunaan layanan digital, masyarakat masih lebih dominan menggunakan metode pembayaran secara langsung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi SIGNAL belum optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan dalam aspek sosialisasi, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis digital.

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) merepresentasikan transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju *platform* digital yang terintegrasi. Sistem layanan dalam aplikasi SIGNAL dirancang secara sistematis dengan mencakup tahapan pendaftaran, pengisian data kendaraan, pemilihan jenis layanan, serta proses pembayaran melalui berbagai kanal digital. Untuk menjamin keamanan dan kecepatan transaksi, sistem ini didukung oleh mekanisme *settlement* dana yang terintegrasi antara pihak perbankan, PT Pos, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), serta sistem *switching*. Integrasi tersebut menunjukkan adanya peran masing-masing pihak dalam memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan sesuai dengan

prosedur yang telah ditetapkan serta memenuhi standar keamanan transaksi (Leiwakabessy et al., 2024).

No.	Tanggal	NRKB	Nama	Kode Bayar	Nama Bank	Jenis Pengiriman	No Resi	Status	Nama Samsat
1	2021-08-01 09:18:39	B 1290 TPD	KADERY PRIMAJSA DOKTA HP : 822788044872	067200200130011	MANDIRI	PTPOS	B1290TPD0212364	SUDAH DISERAHKAN	SAMSAT JAKARTA SELATAN
2	2021-08-01 06:56:53	B 3758 SIR	YM YULI SISWATI HP : 6295719126223	0637581905180648	MANDIRI	PTPOS	B3758SIR0212372	SUDAH DISERAHKAN	SAMSAT JAKARTA SELATAN

Gambar 1.1 Pembayaran pajak motor melalui aplikasi SIGNAL

Berdasarkan Gambar 1.1 sistem *Delivery Monitoring TBPKP* menampilkan integrasi dengan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) digunakan. Tampilan tersebut menyajikan data transaksi yang dilakukan secara daring, yang meliputi tanggal pembayaran, nomor registrasi kendaraan bermotor (NRKB), identitas wajib pajak, kode pembayaran, nama bank, jenis layanan pengiriman, nomor resi, status pengiriman, serta identitas kantor Samsat yang memproses transaksi. Informasi yang tersaji dalam sistem ini memberikan gambaran mengenai alur pemantauan distribusi dokumen setelah proses pembayaran dilakukan, sehingga mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan berbasis digital.

Tampilan ini menunjukkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL dilakukan secara elektronik dan terhubung dengan sistem perbankan serta layanan distribusi dokumen. Adanya informasi status seperti “sudah diserahkan” menandakan bahwa dokumen pajak telah diproses dan dikirim kepada wajib pajak (Kurniadi et al., 2025).

Secara keseluruhan, gambar tersebut menggambarkan mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis digital yang lebih terstruktur, transparan, dan dapat dipantau secara sistematis. Hal ini mencerminkan upaya modernisasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas layanan perpajakan daerah.

Tabel 1.1
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2022–2024 Melalui Aplikasi SIGNAL

No	Bulan	Tahun		
		2022	2023	2024
1	Januari	23	139	247
2	Februari	84	108	237
3	Maret	417	183	295
4	April	139	132	311
5	Mei	115	152	283
6	Juni	38	134	292
7	Juli	94	174	423
8	Agustus	127	273	474
9	September	98	184	421
10	Oktober	161	265	487
11	November	151	294	553
12	Desember	74	204	343
	TOTAL	1.521	2.242	4.366

Sumber: TU SAMSAT PROVINSI BENGKULU, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Provinsi Bengkulu menunjukkan kecenderungan meningkat selama periode 2022-2024. Pada tahun 2022, total transaksi pembayaran melalui Aplikasi SIGNAL tercatat sebanyak 1.521 transaksi. Jumlah tersebut meningkat menjadi 2.242 transaksi pada tahun 2023. Peningkatan tersebut mencapai 721 transaksi atau sekitar 47,40% dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital mulai memperoleh respons positif dari masyarakat.

Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada tahun 2024. Total pembayaran melalui Aplikasi SIGNAL mencapai 4.366 transaksi, meningkat sebanyak 2.124 transaksi dibandingkan tahun 2023. Kenaikan tersebut setara dengan 94,74%, sehingga menunjukkan bahwa penggunaan Aplikasi SIGNAL semakin berkembang dan diterima oleh masyarakat sebagai alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital.

Meskipun secara keseluruhan jumlah transaksi mengalami peningkatan setiap tahun, data bulanan masih memperlihatkan adanya fluktuasi. Pada tahun 2023, beberapa bulan mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022, seperti Maret yang turun dari 417 menjadi 183 transaksi atau sekitar 56,12%, serta April yang menurun dari 139 menjadi 132 transaksi atau sekitar 5,04%. Sebaliknya, pada tahun 2024 hampir seluruh bulan menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2023, dengan

kenaikan tertinggi terjadi pada Juli, yaitu dari 174 menjadi 423 transaksi atau sekitar 143,10%, sedangkan kenaikan terendah terjadi pada November, yaitu dari 294 menjadi 553 transaksi atau sekitar 88,10%.

Tabel 1.2
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Provinsi
Bengkulu Secara Langsung

No	Bulan	Tahun		
		2022	2023	2024
1	Januari	21.481	22.442	21.442
2	Februari	17.057	17.152	17.152
3	Maret	21.327	19.368	19.368
4	April	18.773	18.669	18.669
5	Mei	19.449	21.685	21.685
6	Juni	23.713	23.694	23.694
7	Juli	27.141	31.565	31.565
8	Agustus	34.998	32.398	32.398
9	September	30.087	29.074	29.074
10	Oktober	28.457	30.161	30.161
11	November	32.251	32.275	32.275
12	Desember	25.749	24.260	24.260
TOTAL		300.483	283.722	301.743

Sumber: TU SAMSAT PROVINSI BENGKULU, 2026

Berdasarkan Tabel 1.2, jumlah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat Provinsi Bengkulu selama periode 2022–2024 menunjukkan kondisi yang relatif fluktuatif. Pada tahun 2022, jumlah pembayaran secara langsung tercatat sebanyak 300.483 transaksi. Pada tahun 2023, jumlah tersebut menurun menjadi 283.722 transaksi. Penurunan tersebut mencapai 16.761 transaksi atau sekitar 5,58% dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian wajib pajak mulai memanfaatkan alternatif layanan pembayaran berbasis digital, meskipun pembayaran secara langsung masih menjadi metode yang paling banyak digunakan.

Berdasarkan Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu mengalami peningkatan yang cukup signifikan selama periode 2022–2024. Jumlah transaksi melalui Aplikasi SIGNAL meningkat dari 1.521 transaksi pada tahun 2022 menjadi 2.242 transaksi pada tahun 2023, kemudian kembali meningkat menjadi 4.366 transaksi pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat mulai menerima dan memanfaatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital.

Meskipun demikian, pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di Samsat Provinsi Bengkulu masih mendominasi. Hal tersebut terlihat dari jumlah transaksi pembayaran langsung yang mencapai 300.483 transaksi pada tahun 2022, 283.722 transaksi pada tahun 2023, dan 301.743 transaksi pada tahun 2024. Jumlah tersebut masih jauh lebih besar dibandingkan transaksi melalui Aplikasi SIGNAL, sehingga menunjukkan bahwa sebagian besar wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat.

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa tingkat adopsi layanan digital dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung menggunakan metode pembayaran secara langsung, yang diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebiasaan yang telah terbentuk, tingkat literasi digital yang belum merata, persepsi

terhadap keamanan sistem, serta kemudahan dalam mengakses layanan tatap muka. Oleh karena itu, meskipun kebijakan transformasi digital telah diterapkan melalui Aplikasi (SIGNAL), preferensi masyarakat terhadap sistem pembayaran konvensional masih menjadi karakteristik dominan dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor (Abiyyah & Rodiyah, 2026).

Kondisi tersebut menegaskan urgensi dilakukannya penelitian ini, yaitu untuk menganalisis secara mendalam proses implementasi aplikasi SIGNAL, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi, serta mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Penelitian ini juga menjadi penting karena berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebagai bagian dari pendapatan daerah (PAD). Secara yuridis, pelaksanaan pemungutan pajak daerah, termasuk PKB, telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, serta didukung oleh peraturan daerah yang berlaku di Provinsi Bengkulu mengenai pengelolaan pajak daerah. Akibatnya, penelitian ini diharapkan dapat membantu mengoptimalkan kebijakan digitalisasi pelayanan publik serta peningkatan kepatuhan wajib pajak di daerah.

Menurut penelitian sebelumnya, penerapan aplikasi SIGNAL masih perlu ditingkatkan. Sebuah penelitian oleh Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) tentang implementasi program aplikasi SIGNAL

dalam peningkatan UPTD Samsat Padang menunjukkan bahwa masih ada masalah informasi saat menerapkan program Kondisi lingkungan dan aksesibilitas merupakan hambatan Masyarakat kesulitan menggunakannya karena jaringan dan akses yang sulit.

Studi yang dilakukan oleh Marnia, Fitri Kurnianingsih, Erva Afriyana, dan Dedek Hardiyanti (2024) meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL di kantor samsat kota Tanjung Pinang. Penelitian ini menemukan bahwa ada beberapa masalah dengan aplikasi SIGNAL, salah satunya adalah bahwa kantor samsat kota Tanjung Pinang belum memberikan sosialisasi yang memadai kepada penggunanya. Oleh karena itu, banyak orang belum tahu bahwa aplikasi SIGNAL membantu membayar pajak kendaraan.

Penelitian yang dilakukan oleh Balqist Putri Zahrani (2024) dengan judul Implementasi Sistem E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, bahwa pelaksanaan sistem pelayanan pajak berbasis digital belum sepenuhnya berjalan optimal. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi dan pemahaman masyarakat masih terbatas terhadap penggunaan sistem elektronik. Selain itu, keterbatasan infrastruktur jaringan serta belum meratanya sosialisasi menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Sebagai hasil dari penelitian ini, keberhasilan implementasi sistem digital dalam pelayanan pajak sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya,

dukungan teknologi, serta strategi komunikasi yang dilakukan oleh instansi terkait.

Berdasarkan hasil kajian literatur, ditemukan bahwa implementasi Aplikasi SIGNAL dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menghadapi beberapa masalah yang perlu ditangani. Studi yang dilakukan oleh Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) tentang bagaimana penerapan program aplikasi SIGNAL berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan UPTD Samsat Padang mengungkapkan bahwa dalam proses implementasi masih terdapat permasalahan terkait aspek informasi, di mana kendala yang dihadapi meliputi kondisi lingkungan serta keterbatasan aksesibilitas, khususnya terkait dengan akses jaringan yang sulit sehingga menyulitkan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi tersebut.

Penelitian serupa yang dilaksanakan Menurut penelitian yang dilakukan oleh Marnia, Fitri Kurnianingsih, Erva Afriyana, dan Dedek Hardiyanti (2024), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota Tanjung Pinang telah menunjukkan bahwa pihak terkait belum memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat tentang keberadaan aplikasi SIGNAL, yang dapat memudahkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Balqist Putri Zahrani (2024) dengan judul Implementasi Sistem E-Samsat untuk Meningkatkan

Kepatuhan Wajib Pajak Motor mengungkapkan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan pajak berbasis digital belum sepenuhnya berjalan secara optimal, di mana hasil penelitian tersebut menemukan adanya kendala dalam aspek komunikasi dan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem elektronik, selain itu keterbatasan infrastruktur jaringan serta belum meratanya sosialisasi menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan tersebut, sehingga Penggunaan sistem digital dalam pelayanan pajak sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya dan dukungan teknologi yang memadai, serta strategi komunikasi yang efektif oleh instansi terkait.

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa implementasi (SIGNAL) Pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menghadapi banyak masalah Permasalahan tersebut meliputi aspek komunikasi, sosialisasi, kesiapan sumber daya, serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Sejumlah temuan penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa permasalahan aksesibilitas jaringan, belum optimalnya kegiatan sosialisasi, serta rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem berbasis elektronik menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu”** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelaksanaan kebijakan,

mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, serta mengevaluasi tingkat efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL sebagai alternatif layanan pembayaran pajak motor di wilayah Provinsi Bengkulu.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Provinsi Bengkulu Mengimplementasikan Aplikasi SIGNAL untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan Aplikasi SIGNAL di Provinsi Bengkulu berhasil.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, temuan Secara khusus, penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik, kebijakan publik, dan manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat berguna untuk mempelajari penerapan teknologi informasi di sektor pelayanan publik, khususnya bagaimana aplikasi digital seperti Samsat Digital Nasional (SIGNAL) membantu mempercepat dan mematuhi wajib pajak kendaraan bermotor.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Memberikan saran dan masukan kepada Samsat Provinsi Bengkulu, Bapenda Provinsi Bengkulu, dan Korlantas POLRI tentang cara

meningkatkan efektivitas penerapan Aplikasi SIGNAL sebagai inovasi pelayanan publik di bidang perpajakan kendaraan bermotor.

2. Menjadi sumber evaluasi bagi lembaga terkait dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan cara yang lebih cepat, lebih mudah, lebih transparan, dan berbasis TI.

