

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Untuk memulai diskusi ini, penelitian sebelumnya digunakan sebagai bahan referensi serta studi lain yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Berikut adalah daftar penelitian sebelumnya yang diambil penulis:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil dari Penelitian
1	Akbari Rakhmatul Yudhio dan Mubarak Adil (2024)	Implementasi Program Aplikasi SIGNAL untuk Meningkatkan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Sistem Pembayaran Digital di UPTD Samsat Padang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Program Aplikasi SIGNAL meningkatkan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di UPTD Samsat Padang telah membantu mendorong peningkatan pembayaran pajak secara elektronik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan akses jaringan dan kurang optimalnya penyampaian informasi kepada masyarakat.
2	Sari & Nugroho (2022)	Implementasi Sistem Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.	Penelitian ini mengkaji implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional Dalam layanan pajak kendaraan bermotor, (SIGNAL) Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIGNAL memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil dari Penelitian
			mekanisme penggunaan aplikasi.
3	Lestari & Widodo (2023)	Implementasi <i>E-Government</i> dengan menggunakan Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat.	Studi ini menekankan penerapan <i>e-government</i> melalui aplikasi SIGNAL di kantor samsat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa transformasi digital melalui SIGNAL merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun keberhasilannya dipengaruhi oleh tingkat kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi.
4	Prasetyo Zidan dan Fadholi Arief (2024)	Pengaruh Layanan Samsat Keliling dan Aplikasi SIGNAL terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Jakarta Utara.	Penelitian ini menyoroti implementasi <i>e-government</i> melalui aplikasi SIGNAL yang tersedia di kantor samsat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa transformasi digital melalui SIGNAL merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi.
5	Putri & Rahman (2023)	Analisis Implementasi Aplikasi SIGNAL untuk Pembayaran Pajak Motor.	Studi ini menekankan penerapan <i>e-government</i> melalui Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa transformasi digital melalui SIGNAL merupakan langkah inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, namun keberhasilannya dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil dari Penelitian
			infrastruktur teknologi.
6	Junaidi (2025)	Analisis Penggunaan Aplikasi SIGNAL untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	Selain itu, penelitian ini menyelidiki penggunaan Aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasilnya menunjukkan bahwa, karena sosialisasi dan kesiapan teknologi masih menjadi hambatan, pelaksanaan kebijakan digital belum sepenuhnya optimal.
7	Akbari Rakhmatul Yudhio & Mubarak Adil (2024)	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor terhadap Digitalisasi Pelayanan Pajak.	Penulis yang sama melakukan penelitian tambahan yang melihat bagaimana digitalisasi pelayanan pajak berdampak pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Menurut temuan, penerapan sistem digital berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan, namun perlu didukung dengan komunikasi kebijakan yang efektif dan peningkatan kualitas layanan.
8	Angriani & Rahman (2025)	Efektivitas Layanan Pembayaran Digital Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL.	Penelitian ini melihat seberapa efektif layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital yang menggunakan Aplikasi SIGNAL, temuan menunjukkan bahwa layanan ini cukup efektif dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan pembayaran, tetapi masih membutuhkan penguatan teknis dan penyebaran data.
9	Firda dkk. (2023)	Efektivitas Penerapan Pelayanan Pajak Berbasis Elektronik terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.	Penelitian ini meneliti efektivitas penerapan pelayanan pajak berbasis elektronik terhadap kepatuhan dengan pajak wajib kendaraan bermotor. Penemuan ini menunjukkan bahwa sistem elektronik dapat meningkatkan

No	Nama Penelitian dan Tahun	Judul	Hasil dari Penelitian
			kepatuhan, meskipun masih terdapat kendala dalam literasi digital masyarakat.
10	Balqist Putri Zahrani (2024)	Implementasi Sistem E-Samsat untuk Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Motor.	Studi ini melihat bagaimana penerapan sistem E-Samsat dapat membantu orang mengikuti wajib pajak kendaraan bermotor. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa sistem digital memberikan efisiensi dan kemudahan dalam pelayanan, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi.

Sumber: Olahan Penulis, 2026

Berdasarkan Tabel 2.1 mengenai penelitian terdahulu, ditemukan bahwa terdapat sepuluh penelitian yang telah mengkaji implementasi aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan berbagai fokus dan perspektif analisis. Secara umum, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL meningkatkan efisiensi dan kemudahan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Secara digital, namun demikian pelaksanaan implementasi tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang konsisten ditemukan di berbagai wilayah, seperti keterbatasan akses jaringan internet, kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, kesiapan sumber daya manusia yang belum memadai, serta keterbatasan infrastruktur teknologi pendukung, dan temuan serupa ini tercermin dalam penelitian Akbari Rakhmatul Yudhio dan Mubarak Adil (2024) yang mengungkapkan kendala akses jaringan dan

penyampaian informasi, penelitian Sari dan Nugroho (2022) yang menekankan pentingnya peningkatan sosialisasi.

Penelitian Lestari dan Widodo (2023) yang mengidentifikasi kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur sebagai faktor penentu keberhasilan, penelitian Prasetyo Zidane dan Fadholi Arif (2024) serta Putri dan Rahman (2023) yang menegaskan hal serupa, penelitian Junaidi (2025) yang menemukan hambatan sosialisasi dan kesiapan teknologi, penelitian Angriani dan Rahman (2025) yang mengidentifikasi kebutuhan penguatan aspek teknis dan penyebaran informasi, serta penelitian Firda dkk. (2023) dan Balqist Putri Zahrani (2024) yang menyimpulkan bahwa kendala literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya menjadi komponen yang mempengaruhi seberapa efektif sistem digital beroperasi dalam pelayanan pajak.

Sehingga berdasarkan kerangka George C. Edward III teori implementasi kebijakan (1980) menekankan bahwa empat faktor utama memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan: komunikasi kebijakan, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. dapat dianalisis bahwa berbagai kendala yang ditemukan dalam penelitian terdahulu tersebut mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara kondisi riil di lapangan dengan komponen-komponen implementasi yang seharusnya dipenuhi, khususnya terkait dengan komunikasi kebijakan yang belum efektif dalam menyosialisasikan aplikasi SIGNAL kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya berupa infrastruktur teknologi dan

jaringan yang tidak merata, disposisi atau sikap masyarakat dan pelaksana yang belum sepenuhnya mendukung penggunaan sistem digital, serta struktur birokrasi yang mungkin belum sepenuhnya kondusif untuk mendukung transformasi digital dalam pelayanan perpajakan, sehingga kondisi tersebut menjadi penting untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks penelitian implementasi aplikasi SIGNAL di Provinsi Bengkulu.

2.2. Kerangka Konsep dan Landasan Teori

2.2.1. Konsep Implementasi Kebijakan

Webster dalam Hasibuan (2007), implementasi secara umum merujuk pada proses merealisasikan suatu ide, rencana, atau konsep menjadi kenyataan. di Kamus Webster, kata "*to implement*" didefinisikan sebagai "menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu" dan "memberikan efek praktis kepada sesuatu". Dengan demikian, penerapan mencakup langkah-langkah nyata yang diambil untuk mengubah rencana atau ide menjadi tindakan nyata, sehingga dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Proses ini biasanya melibatkan pemanfaatan sumber daya, peralatan, dan tindakan konkret supaya menggapai target yang sudah diberlakukan (Mubarok et al., 2020).

Pengaplikasian, yang bermula dari istilah bahasa Inggris "*to implement*" atau mengimplementasikan mengacu pada proses menyediakan sarana untuk melaksanakan atau menjalankan sesuatu, sehingga menghasilkan dampak atau pengaruh tertentu. Implementasi dalam pemerintahan mencakup pelaksanaan undang-undang, peraturan

pemerintah, keputusan pengadilan, dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah instansi penguasa. Dengan kata lain, implementasi melibatkan tindakan nyata untuk merealisasikan dan menerapkan kebijakan atau peraturan dalam praktik, sehingga dapat menciptakan dampak yang diinginkan dalam kehidupan masyarakat(Sarjito, 2023).

Seperti yang dinyatakan oleh Van Meter dan Van Horn dalam Hasibuan (2007), Implementasi ialah kumpulan tindakan yang dilakukan oleh seseorang, pejabat, grup pemerintah, atau pihak swasta dengan maksud merealisasikan sasaran yang sudah disahkan dalam ketetapan pedoman. Dalam hal ini, implementasi mencakup upaya nyata untuk melaksanakan kebijakan atau keputusan, dengan menekankan pada pencapaian sasaran yang sudah dirumuskan lebih dulu(Mubarok et al., 2020).

Menurut pandangan Meter dan Horn (1975)implementasi ialah serangkaian langkah yang dijalankan oleh perseorangan, pejabat, kelompok lembaga pemerintah, atau sektor swasta guna menjangkau sasaran yang ditetapkan dalam ketetapan tertentu.Lembaga-lembaga ini bertanggung jawab menjalankan pekerjaan pemerintahan yang berpengaruh pada masyarakat. Namun, dalam praktiknya, lembaga pemerintah sering menghadapi mandate dari Undang-Undang yang dapat menyulitkan mereka dalam menentukan langkah yang harus diambil dan tindakan yang sebaiknya dihindari(Adil et al., 2023).

Implementasi mengacu pada penyelenggaraan ketentuan pedoman dasar, yang biasa diwujudkan melalui undang-undang. Tetapi, implementasi juga bisa mencakup pelaksanaan arahan eksekutif yang vital atau vonis badan peradilan. Dengan kata lain, implementasi mencakup proses penerapan keputusan kebijakan dasar ke dalam tindakan nyata, baik melalui undang undang, perintah eksekutif, maupun keputusan lembaga pengadilan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983), implementasi adalah tahap pelaksanaan kebijakan dasar, yang dapat berupa undang-undang, perintah, atau keputusan penting, termasuk keputusan badan peradilan. Proses implementasi melibatkan beberapa tahapan, dimulai dengan pengesahan undang-undang, dilanjutkan dengan keluaran kebijakan yang diterapkan dalam bentuk pelaksanaan keputusan, hingga akhirnya mencapai perbaikan kebijakan terkait.

2.2.2. Indikator Penghambat Implementasi Kebijakan

Indikator penghambat implementasi dapat dimaknai sebagai berbagai faktor atau kondisi yang berpotensi mempersulit pelaksanaan suatu kebijakan atau program sehingga tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai secara optimal. Hambatan tersebut dapat bersumber dari aspek internal maupun eksternal organisasi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya dukungan anggaran, lemahnya koordinasi antarunit kerja, serta tidak efektifnya komunikasi kebijakan kepada pihak

pelaksana maupun kelompok sasaran. Selain itu, faktor teknis seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya kapasitas teknologi, serta minimnya tingkat literasi masyarakat terhadap sistem yang diterapkan juga dapat menjadi indikator yang memperlambat atau mengurangi efektivitas implementasi. Dengan demikian, indikator penghambat implementasi merupakan unsur-unsur yang perlu diidentifikasi dan dianalisis secara sistematis guna memahami penyebab ketidakefektifan pelaksanaan kebijakan serta merumuskan langkah perbaikan yang tepat (Mubarok et al., 2020).

1. Tingkat Literasi Digital yang Tidak Merata

Salah satu indikator penghambat yang paling fundamental dalam implementasi sistem pembayaran digital adalah ketidaksamaan dalam tingkat literasi digital masyarakat. Wajib pajak Kompleksitas operasional aplikasi SIGNAL yang memerlukan pemahaman mengenai prosedur pendaftaran, verifikasi data, dan mekanisme transaksi elektronik menjadi hambatan bagi wajib pajak yang tidak memiliki latar belakang teknologi informasi yang memadai. Segmen masyarakat yang berusia lanjut, memiliki tingkat pendidikan formal yang terbatas, atau berasal dari daerah dengan akses informasi teknologi yang minimal mengalami kesulitan dalam mengadopsi sistem pembayaran digital ini. Kesenjangan literasi digital ini menciptakan stratifikasi dalam aksesibilitas layanan perpajakan modern, di mana kelompok masyarakat

tertentu secara tidak langsung terpinggirkan dari manfaat efisiensi dan kenyamanan yang ditawarkan oleh sistem pembayaran daring.

2. Keterbatasan Infrastruktur Jaringan dan Konektivitas Internet

Infrastruktur telekomunikasi dan konektivitas internet yang belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah Provinsi Bengkulu menjadi penghambat teknis yang signifikan dalam implementasi sistem pembayaran digital. Beberapa daerah, terutama yang berada di wilayah terpencil atau perbukitan, mengalami keterbatasan dalam hal ketersediaan sinyal internet yang stabil dan berkualitas. Kondisi geografis Provinsi Bengkulu yang mencakup wilayah pegunungan dan kepulauan menciptakan tantangan tersendiri dalam pembangunan infrastruktur telekomunikasi yang komprehensif. Tanpa konektivitas internet yang memadai, proses transaksi melalui aplikasi SIGNAL menjadi tidak dapat dilakukan atau mengalami gangguan, yang pada gilirannya menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap reliabilitas sistem pembayaran digital.

3. Persepsi Risiko dan Kepercayaan terhadap Keamanan Sistem

Keamanan data dan transaksi elektronik menjadi isu krusial yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran digital melalui aplikasi SIGNAL. Kekhawatiran mengenai potensi kebocoran data pribadi, penyalahgunaan informasi finansial, atau kerugian akibat kesalahan sistem teknologi informasi menciptakan resistensi psikologis di kalangan wajib pajak. Pengalaman negatif

terkait keamanan data di berbagai *platform* digital lainnya yang sering diberitakan di media massa turut membentuk persepsi masyarakat terhadap keamanan sistem pembayaran daring secara umum. *Building trust* atau membangun kepercayaan masyarakat memerlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan, termasuk melalui sertifikasi keamanan, transparansi sistem, dan jaminan perlindungan konsumen dari pihak berwenang.

4. Kebiasaan dan Preferensi Konvensional Masyarakat

Preferensi masyarakat yang telah mengakar untuk melakukan pembayaran secara konvensional melalui kunjungan langsung ke kantor SAMSAT merupakan indikator penghambat yang bersumber dari faktor sosial-budaya. interaksi langsung dengan petugas SAMSAT memberikan kepuasan psikologis berupa rasa aman, kejelasan proses, dan kesempatan untuk berkonsultasi secara langsung mengenai berbagai hal terkait perpajakan kendaraan bermotor. Kebiasaan ini telah terbentuk selama puluhan tahun dan menjadi bagian dari perilaku sosial masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Mengubah pola perilaku yang telah mapan memerlukan waktu yang tidak singkat dan strategi perubahan perilaku yang komprehensif, tidak sekadar penyediaan alternatif teknologi semata.

5. Beban Ekonomi terkait Perangkat dan Konektivitas

Aspek ekonomi menjadi pertimbangan praktis yang tidak dapat diabaikan dalam analisis penghambat implementasi sistem pembayaran

digital. Penggunaan aplikasi SIGNAL memerlukan kepemilikan perangkat pintar seperti *smartphone* yang memadai serta paket data internet untuk melakukan transaksi. Bagi sebagian wajib pajak, terutama mereka yang berasal dari kelompok ekonomi lemah atau menengah ke bawah, pengeluaran tambahan untuk perangkat dan konektivitas internet menjadi beban yang tidak sedikit. Kondisi ekonomi ini menciptakan hambatan akses yang bersifat struktural, di mana kelompok masyarakat tertentu secara tidak proporsional menghadapi kesulitan dalam mengadopsi teknologi pembayaran digital karena keterbatasan daya beli.

6. Minimnya Sosialisasi dan Edukasi Masyarakat

Intensitas program sosialisasi dan edukasi mengenai sistem pembayaran digital melalui aplikasi SIGNAL yang belum memadai menjadi indikator penghambat yang bersumber dari sisi institusional. Banyak wajib pajak yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi SIGNAL atau cara yang tepat untuk menggunakannya, serta manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan sistem pembayaran digital tersebut. Kurangnya informasi yang komprehensif dan mudah dipahami oleh masyarakat luas menciptakan kesalahpahaman dan ketidakpastian mengenai sistem baru ini. Program sosialisasi yang bersifat masif, berkelanjutan, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat menjadi kebutuhan mendesak untuk mengatasi hambatan informasional ini.

7. Kompleksitas Antarmuka dan Prosedur Aplikasi

Kompleksitas antarmuka pengguna (*user interface*) dan prosedur transaksi dalam aplikasi SIGNAL dapat menjadi penghambat bagi wajib pajak yang kurang familiar dengan teknologi. Prosedur pendaftaran yang memerlukan verifikasi data, pemindaian dokumen, dan autentikasi ganda dapat terasa rumit dan membingungkan bagi pengguna awam. Ketika pengguna mengalami kesulitan atau kesalahan dalam proses transaksi, ketiadaan mekanisme bantuan yang responsif dan mudah diakses dapat menurunkan tingkat keberhasilan transaksi dan kepuasan pengguna. Desain antarmuka yang lebih intuitif dan prosedur yang disederhanakan tanpa mengorbankan aspek keamanan menjadi kebutuhan untuk meningkatkan tingkat adopsi sistem pembayaran digital.

8. Keterbatasan Kapasitas Sistem dan Teknis

Kapasitas sistem teknologi informasi yang mendukung aplikasi SIGNAL dalam menangani volume transaksi yang besar, terutama pada periode menjelang tenggat waktu pembayaran pajak, dapat menjadi titik lemah dalam implementasi. Gangguan sistem, lambatnya respons *server*, atau kegagalan transaksi yang terjadi pada saat-saat kritis dapat merusak persepsi masyarakat terhadap reliabilitas sistem pembayaran digital. Keterbatasan kapasitas ini memerlukan investasi berkelanjutan dalam infrastruktur teknologi informasi serta pengembangan sistem

yang tangguh dan skalabel untuk mengakomodasi pertumbuhan jumlah pengguna di masa mendatang.

2.3. Implementasi Aplikasi

2.3.1. Pengertian Aplikasi

Aplikasi merupakan salah satu bentuk perangkat lunak (*software*) yang dirancang dan dikembangkan untuk membantu manusia dalam menyelesaikan berbagai pekerjaan secara lebih mudah, cepat, dan efisien. Aplikasi dibuat untuk melakukan tugas tertentu sesuai dengan kebutuhan pengguna, seperti memproses data, memberikan informasi, dan memberikan layanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi, lapangan kerja sebelumnya dilakukan secara manual dapat dialihkan ke sistem digital sehingga mengurangi kesalahan, menghemat waktu, dan meningkatkan ketepatan hasil. (Wahyudi, 2022)

Aplikasi dalam teknologi informasi adalah alat bantu operasional dan media untuk mengintegrasikan sistem menghubungkan berbagai proses kerja secara terstruktur. Aplikasi dalam teknologi informasi adalah alat bantu operasional dan media untuk mengintegrasikan sistem. menghubungkan berbagai proses kerja secara terstruktur. Aplikasi dapat berbasis desktop, web, maupun mobile, yang masing-masing dirancang sesuai dengan karakteristik pengguna dan tujuan penggunaannya. Keberadaan aplikasi pada era digital saat ini menjadi bagian penting dalam mendukung transformasi layanan, termasuk dalam sektor pemerintahan melalui konsep *e-government* (Fanida et al., 2025).

Menurut Yasin K (2019), Aplikasi adalah program komputer yang dibuat untuk melakukan fungsi tertentu dan membuat kehidupan pengguna lebih mudah. dalam mengolah data dan memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Definisi ini menekankan bahwa Aplikasi berfungsi sebagai alat bantu teknis dan sarana utama dalam mendukung pengambilan keputusan melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Selanjutnya, Dhanta Sanjaya (2015) menjelaskan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak siap pakai yang dapat digunakan oleh pengguna untuk menjalankan perintah tertentu. dirancang agar mudah digunakan dan mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan secara sistematis dan terstruktur. Dengan demikian, aplikasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, baik di lingkungan organisasi maupun dalam pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Roni Habibi (2018), aplikasi adalah sekumpulan instruksi yang saling terintegrasi dalam suatu sistem informasi yang dimaksudkan untuk mengolah data menjadi informasi yang berguna bagi penggunanya. Aplikasi menjadi bagian penting dari sistem informasi karena berperan langsung dalam proses input data, pengolahan data, dan penyampaian *output* yang berupa data yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan. Tanpa aplikasi, sistem komputer tidak dapat dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung aktivitas pengguna.

Sementara itu, aplikasi Juga merupakan perangkat lunak berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan

akses, efektivitas, dan efisiensi dalam pelaksanaan suatu kegiatan atau layanan. Aplikasi berbasis digital memungkinkan pengguna mengakses layanan kapan saja dan di mana saja mereka berada selama mereka terhubung ke jaringan internet. Dengan demikian, aplikasi merupakan alat penting untuk mendukung transformasi digital, terutama di bidang pelayanan publik (Firamita et al., 2022).

Dalam konteks pelayanan publik, aplikasi memiliki peran yang sangat strategis sebagai bentuk inovasi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Pemanfaatan aplikasi memungkinkan pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat dengan lebih cepat, sederhana, dan jelas. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus administrasi, karena sebagian proses dapat dilakukan secara digital melalui aplikasi. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik, termasuk (SIGNAL), merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas akses layanan, serta mewujudkan pelayanan publik yang modern dan berbasis teknologi informasi (Mustikasari & Reviandani, 2024).

2.3.2. Indikator Implementasi Aplikasi

Indikator keberhasilan implementasi suatu aplikasi dapat ditinjau dari berbagai aspek yang menunjukkan sejauh mana kebijakan dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan mereka. Keberhasilan implementasi tidak hanya diukur dari tingkat pemanfaatan aplikasi oleh pengguna, tetapi juga dari kejelasan komunikasi kebijakan, ketersediaan

dan kompetensi sumber daya, sikap dan komitmen pelaksana, dan dukungan yang memadai dari struktur birokrasi. Selain itu, indikator keberhasilan juga dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, memberikan kemudahan akses, serta mendorong partisipasi dan kepatuhan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi terhadap implementasi aplikasi perlu mempertimbangkan dimensi proses maupun hasil yang dicapai secara menyeluruh dan berkelanjutan (Silamukti et al., 2022).

Dalam kajian ini digunakan pandangan implementasi kebijakan menurut Menurut George C. Edward III (1980) keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat faktor ini saling berhubungan dan saling bergantung Menurut George C. Edward III (1980) masing-masing indikator harus mendukung dan bersatu untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Se jauh mana kebijakan dapat diterapkan secara efektif bergantung pada beberapa faktor ini termasuk komunikasi yang jelas dan konsisten, sumber daya yang memadai, sikap dan komitmen pelaksana (disposisi), dan struktur birokrasi yang mendukung. Oleh karena itu, kinerja implementasi kebijakan sangat bergantung pada kerja sama dan koordinasi antara indikator tersebut bergantung pada sinergi dan koordinasi antar indikator tersebut.

1. Komunikasi

Menurut Edward, komunikasi adalah faktor pertama yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan. Edward menyatakan bahwa pelaksana kebijakan harus memahami apa yang diharapkan dari mereka agar tidak ada kesalahpahaman atau penolakan. Implementasi efektif jika pembuat keputusan tahu apa yang mereka lakukan. Setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus dikomunikasikan dengan baik agar mereka tahu apa yang mereka kerjakan. Tiga metrik dapat digunakan untuk mengukur keberhasilan faktor komunikasi di atas:

- a. Transmisi, Komunikasi yang baik dapat menghasilkan implementasi yang baik, tetapi seringkali terjadi miskomunikasi karena komunikasi telah melalui banyak tingkat birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.
- b. Kejelasan, Jika pesan kebijakan tidak jelas, itu tidak selalu menghalangi implementasi dalam tatanan tertentu; namun, para pelaksana kebijakan membutuhkan informasi yang jelas dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai sesuai harapan kebijakan.
- c. Konsisten, Perintah yang diberikan untuk pelaksanaan komunikasi harus konsisten, karena perintah yang berubah-ubah akan mengganggu pelaksanaan kebijakan.

2. Sumber Daya

Sumber daya adalah faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan penerapan kebijakan. Beberapa indikator sumber daya terdiri dari hal-hal berikut:

- a. Staf, atau sumber daya manusia adalah sumber daya utama dalam implementasi kebijakan. Ada banyak alasan mengapa implementasi kebijakan sering gagal karena staf atau sumber daya manusia yang tidak mencukupi, memadai, atau tidak kompeten di bidangnya. Perlu ada lebih banyak karyawan yang mahir dalam implementasi kebijakan.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan datang dalam dua bentuk: pertama, informasi tentang pelaksanaan kebijakan; kedua, informasi tentang data tentang kepatuhan pelaksana terhadap undang-undang dan peraturan pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. Wewenang, Jika tidak ada wewenang, para pelaksana tidak memiliki otoritas atau legitimasi untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Jika tidak ada wewenang, kekuatan para pelaksana di mata publik tidak terlegitimasi, yang dapat menggalkan proses implementasi kebijakan.
- d. Fasilitas, Faktor penting dalam mendukung pelaksanaan kebijakan adalah fasilitas; tanpa fasilitas, implementasi kebijakan tidak akan berhasil

3. Disposisi

Sikap pelaksana, juga dikenal sebagai disposisi, berkaitan dengan seberapa berkomitmen dan siap mereka untuk melaksanakan kebijakan. Edward berpendapat bahwa implementasi akan gagal jika sikap pelaksana tidak sejalan dengan tujuan pembuat kebijakan. Untuk mencapai hasil yang diinginkan, para implementator harus siap, konsisten, dan jujur. Menurut Edward, III (1980) dua sifat ini mendorong kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik:

- a. Untuk membuat standar operasi standar (SOP) lebih fleksibel, SOP adalah prosedur atau aktivitas rutin yang direncanakan yang memungkinkan pegawai (pelaksana kebijakan seperti administrator, birokrat, atau aparatur) melakukan kegiatan setiap hari sesuai dengan standar minimum yang dibutuhkan warga.
- b. Melaksanakan fragmentasi bertujuan untuk memberikan tanggung jawab kepada setiap unit kerja yang sesuai pada bidangnya masing-masing untuk berbagai aktivitas, kegiatan, atau program.

4. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi sangat memengaruhi implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang tidak efisien dapat menyebabkan implementasi kebijakan gagal. Menurut Edward III (Widodo, 2010:106), struktur birokrasi mencakup elemen seperti pembagian wewenang, hubungan antar unit organisasi, dan struktur birokrasi.

2.4. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Menurut Undang-undang nomor 1 tahun 2022, pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan, penguasaan, atau kepemilikan kendaraan bermotor kepada pemerintah. Pajak ini wajib dibayar secara berkala, biasanya setiap tahun, dan besarnya tergantung pada jenis, kapasitas mesin, dan usia kendaraan. Tujuannya untuk mengatur para pengguna kendaraan bermotor mengumpulkan pendapatan bagi Negara, dan membiayai pembangunan infrastruktur serta layanan publik lainnya. Pada umumnya, pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di Kantor Samsat atau melalui aplikasi SIGNAL (Firamita et al., 2022).

Salah satu tujuan utama dari pemungutan pajak kendaraan bermotor tidak hanya untuk meningkatkan pendapatan lokal, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian jumlah kendaraan bermotor, pengaturan lalu lintas, serta peningkatan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan adanya PKB, pemerintah daerah memiliki sumber pembiayaan yang berkelanjutan untuk mendukung pembangunan sarana prasarana jalan, transportasi, serta pelayanan publik yang berkaitan dengan mobilitas masyarakat. Pembayaran PKB pada umumnya dilaksanakan melalui Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) maupun melalui layanan digital seperti Aplikasi SIGNAL (Kusumaningsih & Yulianingsih, 2023).

Secara yuridis, Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah mengatur pajak kendaraan bermotor, yang didefinisikan dalam Pasal 1 sebagai pajak atas kendaraan bermotor yang dimiliki atau digunakan. Kendaraan bermotor yang dimaksud mencakup seluruh kendaraan bermotor roda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di berbagai jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik, seperti mesin atau peralatan lain yang mengubah sumber energi tertentu menjadi tenaga gerak (Firamita et al., 2022).

Seiring dengan perkembangan regulasi perpajakan daerah, ketentuan mengenai Pajak Kendaraan Bermotor mengalami penyesuaian melalui Peraturan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD). Undang-undang ini memperkenalkan kebijakan opsen pajak, yang merupakan pungutan tambahan atas pajak provinsi sebagai bagian dari pendapatan kabupaten atau kota. Dalam hal PKB, kebijakan opsen ini memengaruhi penyesuaian besaran pajak yang dibayarkan oleh wajib pajak, yang menyebabkan persepsi kenaikan pajak kendaraan bermotor di beberapa wilayah, termasuk Provinsi Bengkulu. Di Provinsi Bengkulu, kebijakan Pajak Kendaraan Bermotor dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah yang mengacu pada UU HKPD serta peraturan pelaksana lainnya. Penyesuaian kebijakan PKB, termasuk penerapan opsen pajak, bertujuan untuk memperkuat kapasitas fiskal daerah serta meningkatkan kemandirian keuangan pemerintah daerah. Namun demikian, kebijakan ini juga menuntut pemerintah daerah untuk

meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan agar wajib pajak tetap patuh dan tidak merasa terbebani secara berlebihan (Kurniawan & Adegustara, 2023).

Dalam konteks inilah, digitalisasi pelayanan pajak melalui Aplikasi SIGNAL menjadi sangat relevan. Aplikasi SIGNAL diharapkan mampu memberikan kemudahan, transparansi, serta efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak meskipun kebijakan pajak diubah. Dengan demikian, penerapan Aplikasi SIGNAL tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis untuk membayar pajak, tetapi juga berfungsi sebagai alat yang memungkinkan pembayaran pajak sebagai strategi pemerintah daerah dalam menjaga keseimbangan antara peningkatan pendapatan daerah dan kualitas pelayanan publik (Rafitanuri et al., 2022).

2.5. Samsat Digital Nasional (SIGNAL)

Perekembangan Strategi yang didukung oleh teknologi informasi dan komunikasi telah diciptakan untuk mengoptimalkan pelayanan publik melalui penerapan prinsip *governance* yang baik. Regulasi, anggaran, sarana dan prasarana, serta kapasitas sumber daya manusia merupakan komponen yang sangat penting untuk disiapkan dalam pelaksanaan *e-government*. Salah satu sasaran dari penerapan *e-government* adalah supaya instansi pemerintah mampu menyajikan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Pada konteks ini, diperlukan tekad yang bulat dari pemerintah untuk memulai reformasi

birokrasi. Pegimplementasian *e-government* diharapkan dapat menjadi opsi dalam transformasi birokrasi guna mencapai pelayanan yang lebih efisien (Kacung et al., 2024).

Sebagai cara untuk memperbaiki pelayanan terhadap masyarakat yang membayar pajak dalam proses pendaftaran serta registrasi kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu, pemerintah telah meluncurkan aplikasi SIGNAL mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, yang mengatur Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Korlantas Polri menyatakan bahwa SIGNAL adalah platform digital yang dimaksudkan untuk meningkatkan layanan administrasi kendaraan bermotor dengan menggunakan teknologi pengenalan wajah. Aplikasi ini menghubungkan pengguna dengan data kependudukan dan kendaraan yang terdaftar, yang memudahkan proses verifikasi dan administrasi. ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan pembayaran dan administrasi pembayaran PKB secara online atau elektronik (Rafitanuri et al., 2022).

SIGNAL adalah Aplikasi resmi yang dikelola oleh Pengembangan sistem digital dilakukan oleh POLRI, Kementrian Dalam Negeri RI, dan PT. Jasa Raharja dengan dukungan PT. Bomba Pasifik Indonesia. inovasi SIGNAL ini memudahkan masyarakat agar tidak perlu dapat ke kantor lagi. Bagi pemilik kendaraan perorangan, mereka hanya perlu mendaftarkan dan mengambil STNK tahunan mereka, yang dapat diproses beberapa menit tanpa mengantri panjang. SIGNAL atau Samsat Digital Nasional membantu

rakyat Indonesia dengan memberikan Pengesahan STNK Tahunan, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui internet. Contoh dokumen digital yang dapat diakses oleh wajib pajak adalah E-Pengesahan dari POLRI, E-TBPKP dari Bapenda Provinsi, dan E-KD dari PT Jasa Raharja dengan menggunakan aplikasi ini (Choirunnisa et al., 2023).

2.6. Kerangka Berfikir

Menurut Plano dalam Jundrani (2021), kerangka pemikiran adalah inti dari suatu penelitian yang mencakup fondasi teoritis terkait permasalahan yang akan diteliti. Kerangka berpikir merupakan konsep dasar yang dirangkum secara singkat untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana penelitian akan dilaksanakan, mulai dari tahap awal hingga akhir. Berlandas gagasan dan dasar yang telah dijabarkan, gambarSebuah diagram berikut menunjukkan rangka kerja penelitian ini:

Kerangka Berfikir

