

DAFTAR PUSTAKA

- Adiansah, D. P., Nita, S., & Aminanto, M. E. (n.d.). *LITERACY: International Scientific Journals of Social , Education , Humanities The Effectiveness of the National Digital Samsat Application (SIGNAL) on Reducing Queues and Increasing Compliance of Motor Vehicle Taxpayers in Tanjung pinang.*
- Abiyyah, E. A., & Rodiyah, I. (2026). *Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan.* 8, 90–107.
- Adil, A., Triwijoyo, B. K., & Pribadi, A. (2023). *Penerapan Aplikasi Pelayanan Samsat Keliling pada UPTB-UPPD Gerung.* 4(1), 163–172. <https://doi.org/10.30812/adma.v4i1.2871>
- Adil, A., Triwijoyo, B. K., & Pribadi, A. (2023). *Penerapan Aplikasi Pelayanan Samsat Keliling pada UPTB-UPPD Gerung.* 4(1), 163–172. <https://doi.org/10.30812/adma.v4i1.2871>
- Anisya, P. A. (2024). *Analisis Konseptual Teori Dan Proses Pelaksanaan Kebijakan Publik.*
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). *Peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan akseibilitas pelayanan publik di indonesia.*
- Fanida, E. H., Fitrie, R. A., Maruf, M. F., Shafira, K., Abdillah, D. C., Fatima, F., Handsant, A., Ahmad, S., & Iswahyudi, D. (2025). *kota madiun terhadap pendapatan asli daerah.*
- Firamita, G., Ismail, T., Studi, P., Hukum, I., & Indonesia, U. (2022). *Efektivitas pengaturan pajak daerah kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor dari luar daerah pada provinsi dki jakarta.* 08, 262–279.
- Firamita, G., Ismail, T., Studi, P., Hukum, I., & Indonesia, U. (2022). *Efektivitas pengaturan pajak daerah kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor dari luar daerah pada provinsi dki jakarta.* 08, 262–279.
- Firamita, G., Ismail, T., Studi, P., Hukum, I., & Indonesia, U. (2022). *Efektivitas pengaturan pajak daerah kendaraan bermotor untuk kendaraan bermotor dari luar daerah pada provinsi dki jakarta.* 08, 262–279.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan.* 62–68.
- Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan.* 62–68.
- Kacung, S., Pamungkas, C., Bagyana, P., Cahyono, D., Studi, P., Informatika, T., & Teknik, F. (2024). *Analisis sentimen terhadap layanan samsat digital nasional (signal) menggunakan metode svm 1,2,3.* 7(1), 118–122.
- Kurniadi, D., Sutabri, T., & Darma, U. B. (2025). *Penerapan Aplikasi Samsat Digital sebagai Layanan Publik di Sumatera Selatan.*
- Kurniawan, F., & Adegustara, F. (2023). *Quo Vadis : Pemberlakuan Undang –*

- Undang Nomor 1 Tahun 2022 Terhadap Keberadaan Pajak Daerah Kota Padang. 1(2), 102–116.*
- Kusumaningsih, R., & Yulianingsih, D. (2023). *Sosialisasi Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) C secara Online pada Aplikasi Digital Korlantas sebagai Pelayanan Publik. 2(1), 137–150.*
- Leiwakabessy, J., Sianipar, E. L., Lewerissa, S., & Leiwakabessy, A. (2024). *Sosialisasi Panduan Praktis Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online Melalui Aplikasi Signal Socialization of Practical Guide to Payment of Motor Vehicle Tax Online via the Signal Application. 1(2), 41–50.*
- Massie, A. M., Karamoy, H., & Walandouw, S. K. (2024). *Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada kantor UPTD - PPD Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara. 2(2), 98–106.* <https://doi.org/10.58784/ramp.121>
- Mubarok, S., Zauhar, S., & Setyowati, E. (2020). *Journal of Public Administration Studies Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III , Marilee S Grindle , and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle. 5(1), 33–38.*
- Mubarok, S., Zauhar, S., & Setyowati, E. (2020). *Journal of Public Administration Studies Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III , Marilee S Grindle , and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle. 5(1), 33–38.*
- Mubarok, S., Zauhar, S., & Setyowati, E. (2020). *Journal of Public Administration Studies Policy Implementation Analysis: Exploration of George Edward III , Marilee S Grindle , and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle. 5(1), 33–38.*
- Mustikasari, I., & Reviandani, O. (2024). *R eslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal R eslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal. 6, 5554–5569.* <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i11.4242>
- Moleong, Lexy J. 2021. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pongilatan, M. G., Pangerapan, S., & Mintalangi, S. S. E. (2025). *Pengaruh kepadatan kendaraan bermotor dan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) sektor transportasi terhadap pajak kendaraan bermotor Provinsi Sulawesi Utara tahun 2020-2024. 378–386.* <https://doi.org/10.58784/rapi.348>
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2025 Mengenai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
- Pasolong, Harbani. 2020. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rafitanuri, S., Maritim, U., Ali, R., Arsyida, N., Maritim, U., Ali, R., Gunawan, R., Maritim, U., & Ali, R. (2022). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis*

- aplikasi signal di kantor samsat kota tanjungpinang. 1(3), 92–103.*
- Rafitanuri, S., Maritim, U., Ali, R., Arsyida, N., Maritim, U., Ali, R., Gunawan, R., Maritim, U., & Ali, R. (2022). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi signal di kantor samsat kota tanjungpinang. 1(3), 92–103.*
- Rafitanuri, S., Maritim, U., Ali, R., Arsyida, N., Maritim, U., Ali, R., Gunawan, R., Maritim, U., & Ali, R. (2022). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi signal di kantor samsat kota tanjungpinang. 1(3), 92–103.*
- Samuel, H., Susanti, M., & Indonesia, U. A. (2023). *Determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor determinants of motor vehicle taxpayer compliance 1,2). 21(1), 37–45.*
- Sarjito, A. (2023). *Jurnal Administrasi Publik Memahami Dinamika Administrasi Publik dan Implementasi Kebijakan. 5(2), 76–88.*
<https://doi.org/10.14716/ijtech.v0i0.0000>
- Silamukti, A. A., Mayastinasari, V., Aminanto, E., Studies, G., & Indonesia, U. (2022). *THE IMPLEMENTATION OF THE NATIONAL DIGITAL SAMSAT (SIGNAL) PROGRAM IN POLDA METRO JAYA JURISDICTION. 1(3), 59–68.*
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD).
- Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pajak Kendaran Bermotor (PKB).
- Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). *Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur). 1(4), 489–494.*
- Wahyudi, T. (2022). *Pengembangan Aplikasi Berbasis Web dan Android Sebagai Penunjang Kerja di Indonesia : Systematic Literature Review. 1(2).*

L

A

M

P

I

R

A

N



LAMPIRAN 1

MATRIKS WAWANCARA

**TRANSHIP MATRIK WAWANCARA PADA INFORMAN TENTANG IMPLEMENTASI APLIKASI SIGNAL DALAM
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI BENGKULU**

Indikator	Aspek	Informan	Sumber Data		Interpresentasi
			Primer	Sekunder	
Komunikasi	1. Penyampaian dan kejelasan penyampaian informasi mengenai Aplikasi SIGNAL kepada masyarakat. 2. pelaksanaan sosialisasi penggunaan Aplikasi SIGNAL	Santi, Hendro, Bryan, Wiwin yosep, anita, Samsudin, Pra mita	Berdasarkan hasil wawancara, informasi mengenai penggunaan Aplikasi SIGNAL telah disampaikan melalui media sosial, pelayanan langsung di kantor Samsat, dan penjelasan dari petugas pelayanan. Namun, sebagian masyarakat masih belum memahami penggunaan aplikasi secara menyeluruh sehingga sosialisasi perlu ditingkatkan.	Dokumentasi kegiatan sosialisasi Aplikasi SIGNAL, arsip Samsat Provinsi Bengkulu, foto kegiatan sosialisasi, dan data pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.	Penyampaian informasi mengenai Aplikasi SIGNAL telah dilakukan melalui berbagai media komunikasi. Akan tetapi, efektivitas komunikasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat wajib pajak yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi SIGNAL secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas dan jangkauan sosialisasi masih perlu ditingkatkan.
Sumber Daya	1. Ketersediaan sumber daya manusia, 2. kompetensi petugas,	Santi, Hendro, Bryan, Aprianti, Meidi	Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan Aplikasi	Data operator SIGNAL, dokumentasi fasilitas	Ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia telah

Indikator	Aspek	Informan	Sumber Data		Interpresentasi
			Primer	Sekunder	
	serta sarana dan prasarana pendukung pelayanan.	, Pramita	SIGNAL didukung oleh petugas pelayanan dan operator yang membantu masyarakat dalam proses registrasi, verifikasi data, serta pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital. Sarana pendukung berupa komputer, laptop, jaringan internet, dan telepon genggam juga tersedia.	pelayanan, foto sarana dan prasarana, serta dokumen pendukung pelayanan digital Samsat Provinsi Bengkulu.	mendukung implementasi Aplikasi SIGNAL. Petugas pelayanan mampu membantu masyarakat dalam penggunaan aplikasi, sedangkan sarana dan prasarana yang tersedia mendukung kelancaran pelayanan berbasis digital.
Disposisi	1. Komitmen, tanggung jawab, dan kedisiplinan petugas dalam melaksanakan pelayanan Aplikasi SIGNAL. 2. Kemauan dan kesiapan pelaksana dalam merespons kendala keluhan wajib pajak terkait penggunaan aplikasi SIGNAL	Santi, Hendro, Bryan, Aprianti, Meidi, Pramita	Berdasarkan hasil wawancara, petugas pelayanan menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan kedisiplinan yang baik dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat. Petugas tetap memberikan bantuan penggunaan aplikasi sesuai jadwal pelayanan yang telah ditetapkan.	Jadwal pelayanan bantuan penggunaan Aplikasi SIGNAL, dokumentasi pelayanan, dan arsip pelayanan Samsat Provinsi Bengkulu.	Petugas pelayanan menunjukkan sikap yang mendukung implementasi kebijakan melalui komitmen dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesungguhan pelaksana kebijakan dalam mendukung keberhasilan penggunaan Aplikasi SIGNAL.

Indikator	Aspek	Informan	Sumber Data		Interpresentasi
			Primer	Sekunder	
Struktur Organisasi	1. Kejelasan <i>Standar Operasional Prosedur</i> (SOP), 2. pembagian tugas, dan koordinasi antarpetugas dalam pelayanan Aplikasi SIGNAL.	Santi, Hendro, Bryan, Wiwin yosep, anita, Samsudi, Pramita,	Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan Aplikasi SIGNAL telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, mulai dari proses registrasi akun, verifikasi data kendaraan, hingga pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Petugas juga memberikan pendampingan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.	SOP Aplikasi SIGNAL, dokumentasi alur pelayanan, data pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual dan digital, serta arsip pelayanan Samsat Provinsi Bengkulu.	Struktur birokrasi dalam pelaksanaan Aplikasi SIGNAL telah berjalan dengan baik karena didukung oleh SOP yang jelas serta pembagian tugas yang terstruktur. Kondisi tersebut membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

LAMPIRAN II

PANDUAN WAWANCARA

Informan : PJ Jasa Raharja Samsat Provinsi Bengkulu

- Waktu Hari/Tanggal : Rabu 6 Mei 2026
- Tempat : Samsat Provinsi Bengkulu
- Identitas Informan :
 - Nama : Santi
 - Jenis Kelamin : Perempuan
 - Pendidikan : S1

➤ Pertanyaan

a) Indikator Komunikasi

- Bagaimana instansi menyampaikan informasi mengenai penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) kepada masyarakat?
- Bagaimana instansi memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait penggunaan Aplikasi SIGNAL dapat dipahami dengan jelas dan konsisten?

b) Indikator Sumber Daya

- Bagaimana ketersediaan sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana upaya instansi dalam meningkatkan kompetensi petugas yang terlibat dalam pelayanan Aplikasi SIGNAL?

c) Indikator Disposisi

- Bagaimana sikap dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana bentuk tanggung jawab petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?

d) Indikator Struktur Birokrasi

- Bagaimana struktur organisasi mendukung pelaksanaan pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana koordinasi antarunit kerja dalam mendukung implementasi Aplikasi SIGNAL?

PANDUAN WAWANCARA

Informan : Ba.Min BPKB Ditlantas Samsat Provinsi Bengkulu

- Waktu Hari/Tanggal : Rabu 6 Mei 2026
- Tempat : Kantor BPKPDitlantas Polda Bengkulu
- Identitas Informan :
 - Nama : Hendro
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Pendidikan : SMA
- Pertanyaan

a) Indikator Komunikasi

- Bagaimana koordinasi antarunit kerja dalam mendukung implementasi Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana informasi mengenai penggunaan Aplikasi SIGNAL disampaikan kepada masyarakat?
- Bagaimana petugas memberikan pemahaman kepada wajib pajak terkait prosedur penggunaan aplikasi?

b) Indikator Sumber Daya

- Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam operasional Aplikasi SIGNAL?
- Apakah fasilitas yang tersedia telah memadai untuk mendukung pelayanan berbasis digital?

c) Indikator Disposisi

- Bagaimana petugas menyikapi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana bentuk tanggung jawab petugas dalam membantu proses pelayanan melalui aplikasi?

d) Indikator Struktur Birokrasi

- Bagaimana prosedur pelayanan Aplikasi SIGNAL dilaksanakan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP)?
- Bagaimana koordinasi antara operator dengan unit kerja lain dalam pelaksanaan pelayanan Aplikasi SIGNAL?



PANDUAN WAWANCARA

Informan : Petugas *Front Office* Samsat Provinsi Bengkulu

- Waktu Hari/Tanggal : Rabu 6 Mei 2026
- Tempat : Samsat Provinsi Bengkulu
- Identitas Informan :
 - Nama : Bryan
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - Pendidikan : S1
- Pertanyaan

a) Indikator Komunikasi

- Bagaimana petugas menjelaskan penggunaan Aplikasi SIGNAL kepada wajib pajak?
- Bagaimana tingkat pemahaman masyarakat terhadap informasi yang diberikan mengenai Aplikasi SIGNAL?

b) Indikator Sumber Daya

- Apakah petugas dan fasilitas yang tersedia telah memadai untuk mendukung pelayanan Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana petugas memanfaatkan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan digital?

c) Indikator Disposisi

- Bagaimana komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak pengguna Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana petugas memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala?

d) Indikator Struktur Birokrasi

- Bagaimana pelayanan Aplikasi SIGNAL dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku?
- Bagaimana koordinasi antarpetugas dalam mendukung kelancaran pelayanan?

PANDUAN WAWANCARA

Informan : Wajib Pajak Pengguna Aplikasi SIGNAL

- Waktu Hari/Tanggal : Senin 18 Mei 2026
- Tempat : Rumah Kediaman Masyarakat
- Identitas Informan :
 - Nama : Medli, Pramita, Aprianti
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki dan Perempuan
 - Pendidikan : S1 dan SMA
- Pertanyaan

a) Indikator Komunikasi

- Bagaimana Ibu/Bapak memperoleh informasi mengenai Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL)?
- Bagaimana tingkat pemahaman Ibu/Bapak terhadap prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

b) Indikator Sumber Daya

- Bagaimana pengalaman Ibu/Bapak dalam menggunakan Aplikasi SIGNAL untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
- Bagaimana kemudahan yang Ibu/Bapak rasakan selama menggunakan Aplikasi SIGNAL?
- Apa saja kendala yang pernah Ibu/Bapak alami dalam penggunaan Aplikasi SIGNAL?

c) Indikator Disposisi

- Bagaimana penilaian Ibu/Bapak terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat dalam mendukung penggunaan Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana tingkat kepuasan Ibu/Bapak terhadap pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL?

d) Indikator Struktur Birokrasi

- Bagaimana pendapat Ibu/Bapak mengenai prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL?
- Apakah tahapan penggunaan Aplikasi SIGNAL mudah dipahami dan diikuti oleh wajib pajak?



PANDUAN WAWANCARA

Informan : Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Pembayaran Secara Manual)

- Waktu Hari/Tanggal : Rabu 6 Mei 2026
- Tempat : Samsat Provinsi Bengkulu
- Identitas Informan :
 - Nama : Samsudin, Tri anita, Wiwin yosep
 - Jenis Kelamin : Laki-Laki dan Perempuan
 - Pendidikan : SMA
- Pertanyaan

a) Indikator Komunikasi

- Apakah Bapak mengetahui keberadaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara daring?
- Bagaimana pemahaman Bapak mengenai fungsi dan tata cara penggunaan Aplikasi SIGNAL?
- Bagaimana pendapat Bapak mengenai informasi dan sosialisasi yang diberikan oleh pihak Samsat terkait penggunaan Aplikasi SIGNAL?

b) Indikator Sumber Daya

- Bagaimana proses yang Bapak lakukan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Kantor Samsat?
- Bagaimana pengalaman Bapak selama melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara manual di Samsat?
- Apa saja kendala yang Bapak hadapi dalam penggunaan teknologi digital atau layanan pembayaran pajak secara online?

c) Indikator Disposisi

- Bagaimana pendapat Bapak mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat selama proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?

- Bagaimana penilaian Bapak terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIGNAL?

d) Indikator Struktur Birokrasi

- Bagaimana pendapat Bapak mengenai prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat?
- Apakah prosedur pelayanan yang diterapkan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh wajib pajak?



LAMPIRAN III

TRANSKIP WAWANCARA

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Santi

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : PJ Jasa Raharja Samsat Provinsi Bengkulu

Penulis	Bagaimana instansi menyampaikan informasi mengenai penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) kepada masyarakat?
Informan	Informasi mengenai penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi, seperti media sosial resmi Samsat, pelayanan informasi secara langsung di kantor Samsat, serta kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan pada kesempatan tertentu. Namun, kegiatan sosialisasi tersebut belum dilaksanakan secara rutin setiap bulan dan belum memiliki jadwal yang ditetapkan secara khusus. Sosialisasi biasanya dilakukan menyesuaikan dengan program kerja, kebutuhan pelayanan, maupun kegiatan yang melibatkan masyarakat. Selain itu, petugas pelayanan juga memberikan penjelasan secara langsung kepada wajib pajak yang datang ke kantor Samsat terkait tata cara penggunaan Aplikasi SIGNAL, mulai dari proses pendaftaran akun hingga pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara digital.
Penulis	Bagaimana instansi memastikan kejelasan dan konsistensi informasi terkait Aplikasi SIGNAL kepada masyarakat?
Informan	Kejelasan informasi dilakukan dengan memberikan penjelasan yang terstruktur mengenai prosedur penggunaan aplikasi. Selain itu, petugas pelayanan diberikan pemahaman yang sama terkait mekanisme penggunaan Aplikasi SIGNAL sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat tetap konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Penulis	Bagaimana instansi menyediakan sumber daya untuk mendukung pelaksanaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Dalam mendukung pelaksanaan Aplikasi SIGNAL, Samsat Provinsi Bengkulu telah menyediakan sumber daya manusia berupa petugas pelayanan dan operator yang bertugas membantu masyarakat. Selain itu, tersedia sarana pendukung seperti komputer, jaringan internet, laptop, dan telepon genggam yang digunakan dalam proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital.
Penulis	Bagaimana instansi meningkatkan kompetensi petugas dalam

	mengoperasikan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Peningkatan kompetensi petugas dilakukan melalui koordinasi internal, pengarahan teknis, serta pemberian informasi terbaru mengenai sistem pelayanan digital. Upaya tersebut bertujuan agar petugas mampu memahami prosedur penggunaan aplikasi dan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
Penulis	Bagaimana sikap dan komitmen petugas dalam melaksanakan pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Petugas pelayanan menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang baik dalam melaksanakan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari kesediaan petugas untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses registrasi akun, verifikasi data kendaraan bermotor, maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi SIGNAL.
Penulis	Bagaimana struktur organisasi mendukung pelaksanaan Aplikasi SIGNAL di Samsat Provinsi Bengkulu?
Informan	Dalam pelaksanaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), Samsat Provinsi Bengkulu tidak memiliki struktur organisasi yang dibentuk secara khusus untuk menangani layanan tersebut. Pelaksanaan Aplikasi SIGNAL terintegrasi ke dalam struktur organisasi dan sistem pelayanan yang sudah ada. Seluruh petugas yang terlibat dalam pelayanan telah diberikan pemahaman mengenai prosedur dan mekanisme penggunaan Aplikasi SIGNAL sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Dengan demikian, meskipun tidak terdapat unit atau struktur khusus, koordinasi dan pelaksanaan pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik karena seluruh petugas memiliki pemahaman yang memadai terkait pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL.
Penulis	Bagaimana instansi melakukan koordinasi antarunit dalam pelaksanaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Koordinasi dilakukan secara berkelanjutan antara pihak Samsat, Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja. Koordinasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh tahapan pelayanan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.
Penulis	Apa kendala yang instansi hadapi dalam implementasi Aplikasi SIGNAL?
Informan	Kendala yang masih dihadapi dalam implementasi Aplikasi SIGNAL adalah masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi secara menyeluruh. Selain itu, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital serta kendala jaringan internet

	pada kondisi tertentu juga menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi penggunaan Aplikasi SIGNAL di Provinsi Bengkulu.
--	--



- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Hendro

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Oprator Aplikasi SIGNAL

Penulis	Bagaimana instansi menyampaikan informasi mengenai penggunaan Aplikasi SIGNAL kepada masyarakat?
Informan	Informasi mengenai penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai media, seperti media sosial, media elektronik, serta pelayanan informasi secara langsung di kantor Samsat. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan kepada wajib pajak mengenai tata cara penggunaan aplikasi ketika masyarakat datang untuk memperoleh layanan.
Penulis	Bagaimana bapak mengoperasikan Aplikasi SIGNAL dalam proses pelayanan pajak kendaraan bermotor?
Informan	Saya mengoperasikan Aplikasi SIGNAL dengan membantu masyarakat dalam proses registrasi akun, verifikasi data kendaraan bermotor, serta memberikan pendampingan selama proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital. Selain itu juga memastikan bahwa seluruh tahapan pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
Penulis	Bagaimana bapak menerima dan menindaklanjuti data pembayaran melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Data pembayaran yang masuk melalui sistem SIGNAL akan diverifikasi terlebih dahulu. Setelah data dinyatakan sesuai, saya akan melakukan tindak lanjut sesuai dengan mekanisme pelayanan yang telah ditetapkan sehingga proses pembayaran dapat diselesaikan dengan baik.
Penulis	Apa kendala teknis yang bapak hadapi dalam penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Kendala teknis yang sering dihadapi antara lain gangguan jaringan internet, keterlambatan sinkronisasi data pada sistem, serta kesalahan penginputan data oleh pengguna aplikasi. Namun demikian, kendala tersebut umumnya dapat diatasi melalui koordinasi dengan pihak terkait dan pendampingan kepada wajib pajak.
Penulis	Bagaimana kondisi sarana dan prasarana dalam mendukung operasional Aplikasi SIGNAL?
Informan	Secara umum, sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung operasional Aplikasi SIGNAL. Fasilitas yang digunakan meliputi komputer, laptop, jaringan internet, dan telepon genggam yang

	membantu petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Penulis	Bagaimana petugas memberikan informasi kepada masyarakat terkait penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Petugas memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat melalui pelayanan tatap muka di kantor Samsat. Selain itu, petugas juga memberikan arahan mengenai prosedur penggunaan aplikasi, persyaratan yang harus dipenuhi, serta tahapan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi SIGNAL.
Penulis	Bagaimana pemahaman bapak terhadap prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya sendiri memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL karena telah memperoleh arahan dan pemahaman teknis terkait mekanisme pelayanan digital. Pemahaman tersebut menjadi dasar bagi petugas dalam memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat.
Penulis	Bagaimana bapak menyikapi keluhan masyarakat terkait penggunaan aplikasi?
Informan	Setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat ditanggapi secara responsive. Petugas berupaya memberikan penjelasan, membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pengguna, serta memberikan solusi sesuai dengan kendala yang dialami selama penggunaan aplikasi.
Penulis	Bagaimana koordinasi petugas dengan unit lain dalam pelaksanaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Koordinasi dilakukan secara berkelanjutan antara petugas pelayanan, operator, dan instansi yang tergabung dalam Samsat, seperti Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja. Koordinasi tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL dapat berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bryan

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Petugas Pelayanan Pajak *Front Office*

Penulis	Bagaimana petugas melayani wajib pajak yang melakukan pembayaran secara langsung di Samsat?
Informan	Petugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan dimulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, pemberian informasi mengenai persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor, hingga proses penyelesaian administrasi pembayaran. Petugas juga berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan mudah dipahami oleh masyarakat.
Penulis	Bagaimana petugas menjelaskan penggunaan Aplikasi SIGNAL kepada wajib pajak?
Informan	Petugas memberikan penjelasan secara langsung mengenai tata cara penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL), mulai dari proses pengunduhan aplikasi, registrasi akun, verifikasi data kendaraan bermotor, hingga tahapan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital. Penjelasan tersebut diberikan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan layanan digital yang tersedia.
Penulis	Apa alasan yang wajib pajak sampaikan ketika memilih pembayaran secara manual?
Informan	Sebagian wajib pajak menyampaikan bahwa mereka lebih merasa nyaman melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat karena telah terbiasa menggunakan sistem pelayanan konvensional. Selain itu, terdapat masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi digital serta merasa lebih yakin apabila proses pembayaran dilakukan secara langsung.
Penulis	Bagaimana bapak menilai tingkat pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi SIGNAL?
Informan	Tingkat pemahaman masyarakat terhadap Aplikasi SIGNAL masih bervariasi. Sebagian masyarakat telah memahami prosedur penggunaan aplikasi dengan baik, namun masih terdapat wajib pajak yang memerlukan pendampingan dan penjelasan lebih lanjut terkait penggunaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital.
Penulis	Bagaimana petugas mengarahkan masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SIGNAL?

Informan	Petugas secara aktif memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat penggunaan Aplikasi SIGNAL. Selain itu, petugas juga memberikan arahan secara langsung kepada wajib pajak yang datang ke kantor Samsat dengan menjelaskan kemudahan, kepraktisan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh layanan digital tersebut.
Penulis	Apa kendala yang bapak temui dalam mengajak masyarakat menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Kendala yang sering ditemui adalah masih rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat, terutama bagi wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan teknologi informasi. Selain itu, terdapat masyarakat yang lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung karena menganggap proses manual lebih mudah dan lebih meyakinkan.
Penulis	Bagaimana sikap masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital?
Informan	Secara umum, masyarakat memberikan respons yang cukup positif terhadap pelayanan berbasis digital. Masyarakat yang telah menggunakan Aplikasi SIGNAL menilai bahwa layanan tersebut dapat memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem pelayanan digital.
Penulis	Bagaimana perbandingan pelayanan manual dengan pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL menurut bapak?
Informan	Berdasarkan pelaksanaan pelayanan yang berlangsung di Samsat Provinsi Bengkulu, jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara manual masih lebih banyak dibandingkan dengan wajib pajak yang menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih cenderung memilih pelayanan secara langsung karena telah terbiasa dengan prosedur pembayaran manual serta merasa lebih yakin apabila proses pembayaran dilakukan dengan pendampingan petugas secara langsung.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Pramita

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Wajib Pajak SIGNAL

Penulis	Bagaimana Ibu menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
Informan	Saya menggunakan Aplikasi SIGNAL dengan terlebih dahulu melakukan registrasi akun menggunakan data identitas yang diperlukan. Setelah proses pendaftaran berhasil, saya menambahkan data kendaraan bermotor yang akan dibayarkan pajaknya. Selanjutnya, sistem akan menampilkan informasi tagihan pajak yang harus dibayarkan, dan pembayaran dapat dilakukan melalui metode pembayaran yang tersedia pada aplikasi. Setelah pembayaran berhasil, bukti pembayaran dan dokumen pengesahan dapat diperoleh sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Penulis	Bagaimana kemudahan yang Ibu rasakan saat menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, penggunaan Aplikasi SIGNAL memberikan kemudahan dalam proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor karena dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Selain itu, proses pembayaran menjadi lebih praktis, menghemat waktu, dan mengurangi antrean pelayanan sehingga lebih efisien dibandingkan dengan metode pembayaran secara langsung.
Penulis	Apa kendala yang Ibu alami selama menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Secara umum penggunaan Aplikasi SIGNAL cukup membantu, namun pada beberapa kondisi saya pernah mengalami kendala berupa gangguan jaringan internet dan proses verifikasi data yang memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, beberapa tahapan dalam aplikasi masih memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan.
Penulis	Bagaimana pemahaman Ibu terhadap prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memahami prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL setelah memperoleh penjelasan dari petugas Samsat dan membaca petunjuk yang tersedia pada aplikasi. Tahapan penggunaan aplikasi relatif mudah dipahami karena telah disusun secara sistematis mulai dari proses registrasi akun,

	penginputan data kendaraan, hingga proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan Ibu terhadap keamanan sistem Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap keamanan sistem Aplikasi SIGNAL karena aplikasi ini merupakan layanan resmi yang disediakan oleh pemerintah melalui Samsat Digital Nasional. Selain itu, proses registrasi dan verifikasi identitas pengguna dilakukan secara ketat sehingga memberikan keyakinan bahwa data pribadi dan transaksi pembayaran dapat terlindungi dengan baik.
Penulis	Bagaimana Ibu memperoleh informasi mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Informasi mengenai Aplikasi SIGNAL saya peroleh melalui media sosial dan informasi yang disampaikan oleh petugas Samsat. Selain itu, saya juga mendapatkan informasi dari kerabat yang sebelumnya telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
Penulis	Bagaimana kepuasan Ibu terhadap pelayanan pembayaran pajak melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIGNAL karena proses pembayaran dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Apabila terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi, petugas Samsat juga memberikan bantuan dan arahan sehingga proses pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik.
Penulis	Apakah Ibu akan terus menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Ya, saya berencana untuk terus menggunakan Aplikasi SIGNAL pada pembayaran pajak kendaraan bermotor berikutnya. Menurut saya, aplikasi ini memberikan kemudahan, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam melakukan pembayaran sehingga lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor Samsat.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Medli

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Wajib Pajak Pengguna SIGNAL

Penulis	Bagaimana bapak Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
Informan	Proses penggunaan Aplikasi SIGNAL diawali dengan mengunduh aplikasi melalui Play Store. Selanjutnya, pengguna melakukan registrasi akun dengan mengisi data pribadi, seperti alamat surat elektronik (e-mail), nomor telepon, serta membuat kata sandi. Setelah itu dilakukan proses verifikasi identitas melalui swafoto dan memasukkan kode OTP yang dikirimkan oleh sistem. Setelah akun berhasil diverifikasi, pengguna dapat menambahkan data kendaraan dengan memasukkan nomor registrasi kendaraan dan nomor rangka kendaraan. Tahap berikutnya adalah memilih metode pembayaran melalui bank yang tersedia dalam sistem. Setelah pembayaran berhasil dilakukan, dokumen pengesahan digital dapat diakses melalui aplikasi, sedangkan dokumen fisik dapat diambil di kantor Samsat atau dikirim melalui layanan pos.
Penulis	Bagaimana kemudahan yang bapakrasakan saat menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, Aplikasi SIGNAL memberikan kemudahan yang cukup signifikan karena proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Pelayanan dapat diakses dari rumah maupun lokasi lainnya sehingga lebih menghemat waktu dan tenaga.
Penulis	Apa kendala yang bapakalami selama menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Kendala yang paling sering saya alami berkaitan dengan kualitas jaringan internet atau sinyal. Apabila koneksi internet tidak stabil, proses penggunaan aplikasi menjadi kurang optimal dan dapat menghambat pelaksanaan transaksi pembayaran.
Penulis	Bagaimana pemahaman bapakterhadap prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Pemahaman terhadap prosedur penggunaan aplikasi pada dasarnya bergantung pada kemampuan masing-masing pengguna. Untuk memahami tahapan penggunaan aplikasi, masyarakat dapat memanfaatkan berbagai sumber informasi, seperti video tutorial di YouTube maupun media

	informasi lainnya yang menjelaskan tata cara penggunaan Aplikasi SIGNAL secara rinci.
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan bapak terhadap keamanan sistem Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap keamanan sistem Aplikasi SIGNAL. Hal ini karena aplikasi tersebut menggunakan sistem autentikasi berupa kata sandi dan verifikasi identitas, serta data pengguna dikelola dalam sistem yang berada di bawah pengawasan pemerintah sehingga memberikan rasa aman dalam bertransaksi.
Penulis	Bagaimana bapak memperoleh informasi mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Informasi mengenai Aplikasi SIGNAL saya peroleh dari berbagai media sosial dan platform digital yang menyediakan informasi terkait layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara elektronik.
Penulis	Bagaimana kepuasan bapak terhadap pelayanan pembayaran pajak melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIGNAL karena seluruh proses dilakukan secara sistematis dan transparan. Selain itu, pelayanan dilakukan berdasarkan sistem yang berlaku sehingga tidak terdapat perlakuan khusus terhadap pengguna tertentu, dan seluruh wajib pajak memperoleh pelayanan yang sama.
Penulis	Apakah bapak akan terus menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Ya, saya berencana untuk terus menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa mendatang. Aplikasi ini memberikan berbagai kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, menghemat waktu, serta mengurangi biaya transportasi, khususnya bagi masyarakat yang tempat tinggalnya berada cukup jauh dari kantor Samsat.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Aprianti

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Wajib Pajak Pengguna SIGNAL

Penulis	Bagaimana Ibu menggunakan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor?
Informan	Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Aplikasi SIGNAL, saya terlebih dahulu mengunduh aplikasi tersebut melalui Play Store. Setelah itu, saya melakukan registrasi dengan mengisi data yang diperlukan, seperti data identitas yang tercantum pada Kartu Tanda Penduduk (KTP), kemudian melakukan proses verifikasi data. Setelah seluruh tahapan verifikasi selesai, sistem akan mengarahkan pengguna untuk melakukan pembayaran melalui berbagai kanal perbankan yang telah tersedia, seperti Bank Mandiri, Bank BRI, dan bank lainnya yang bekerja sama dengan layanan tersebut.
Penulis	Bagaimana kemudahan yang Ibu rasakan saat menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, Aplikasi SIGNAL memberikan kemudahan yang cukup besar karena pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan kapan saja tanpa dibatasi oleh jam pelayanan tertentu. Selain itu, saya tidak perlu datang langsung ke kantor Samsat dan mengantre untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
Penulis	Apa kendala yang Ibu alami selama menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Kendala yang pernah saya alami terjadi pada saat proses verifikasi data, yang membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari biasanya. Namun demikian, hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh kondisi jaringan internet atau sinyal yang kurang stabil sehingga memengaruhi kelancaran proses verifikasi.
Penulis	Bagaimana pemahaman Ibu terhadap prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Secara umum saya memiliki pemahaman yang cukup baik mengenai prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL. Akan tetapi, menurut saya masih terdapat beberapa informasi yang belum dijelaskan secara rinci dalam aplikasi, sehingga saya perlu mencari informasi tambahan melalui internet, seperti Google, untuk memahami tahapan penggunaannya secara lebih lengkap.
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan Ibu terhadap keamanan

	sistem Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keamanan Aplikasi SIGNAL karena aplikasi tersebut merupakan layanan resmi yang dikembangkan oleh Korlantas Polri. Meskipun demikian, masih terdapat sedikit kekhawatiran terkait kemungkinan penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi yang dimasukkan ke dalam sistem.
Penulis	Bagaimana Ibu memperoleh informasi mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memperoleh informasi mengenai Aplikasi SIGNAL melalui berbagai media sosial. Selain itu, informasi mengenai aplikasi tersebut juga saya peroleh dari teman yang telah lebih dahulu menggunakan layanan SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
Penulis	Bagaimana kepuasan Ibu terhadap pelayanan pembayaran pajak melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIGNAL karena aplikasi ini mampu menghemat waktu dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat.
Penulis	Apakah Ibu akan terus menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Ya, saya akan tetap menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa mendatang karena aplikasi ini sangat membantu dan mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan akses dan efisiensi waktu yang diberikan menjadi alasan utama saya untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Samsudin

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Wajib Pajak Manual

Penulis	Bagaimana Bapak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat?
Informan	Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di kantor Samsat, saya terlebih dahulu mengikuti proses pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. Setelah itu, saya mengambil nomor antrean dan melengkapi dokumen persyaratan yang diperlukan. Selanjutnya, berkas tersebut diserahkan ke loket verifikasi untuk dilakukan pemeriksaan administrasi, kemudian proses pembayaran dilakukan melalui loket kasir yang telah disediakan.
Penulis	Apa alasan Bapak memilih pembayaran secara manual dibandingkan menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memilih melakukan pembayaran secara manual karena sebelumnya belum mengetahui secara rinci mengenai keberadaan dan penggunaan Aplikasi SIGNAL. Informasi mengenai aplikasi tersebut awalnya saya peroleh dari anak saya, namun selama ini saya masih lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung di Samsat karena ingin mengetahui dan mengikuti prosedur pembayaran secara tatap muka.
Penulis	Bagaimana pengalaman Bapak selama melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat?
Informan	Pengalaman saya selama melakukan pembayaran secara langsung di Samsat adalah harus mengikuti antrean pelayanan yang cukup panjang sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama hingga seluruh proses pembayaran selesai dilaksanakan.
Penulis	Bagaimana pemahaman Bapak mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Hingga saat ini pemahaman saya mengenai Aplikasi SIGNAL masih terbatas. Hal tersebut dikarenakan saya lebih sering menggunakan metode pembayaran secara langsung di kantor Samsat sehingga belum memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi tersebut.
Penulis	Apa kendala yang Bapak hadapi dalam menggunakan teknologi digital?
Informan	Kendala yang saya hadapi berkaitan dengan keterbatasan dalam memahami penggunaan teknologi digital. Faktor

	usia juga memengaruhi kemampuan saya dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital, ditambah dengan kondisi penglihatan yang terkadang kurang jelas saat membaca informasi yang ditampilkan pada layar telepon seluler.
Penulis	Bagaimana pendapat Bapak mengenai pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL merupakan inovasi yang baik dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami cara penggunaannya sehingga tingkat pemanfaatannya sangat bergantung pada kemampuan dan pemahaman masing-masing individu terhadap teknologi digital.
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan Bapak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online?
Informan	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang cukup baik terhadap sistem pembayaran secara online. Namun, saya merasa lebih yakin ketika melakukan pembayaran secara langsung di kantor Samsat karena dapat berinteraksi secara tatap muka dengan petugas dan memperoleh penjelasan secara langsung apabila terdapat hal-hal yang ingin ditanyakan terkait proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
Penulis	Apakah Bapak bersedia beralih menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Saya bersedia untuk beralih menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang apabila aplikasi tersebut dapat memberikan kemudahan dalam proses pembayaran serta memiliki prosedur penggunaan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Dengan sistem yang sederhana dan praktis, saya mempertimbangkan untuk memanfaatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi SIGNAL.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Tri Anita

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Wajib Pajak Manual

Penulis	Bagaimana ibu melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat?
Informan	Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di kantor Samsat, saya terlebih dahulu mengikuti proses pemeriksaan fisik kendaraan. Setelah itu, saya mengambil nomor antrian dan menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas pelayanan pajak. Apabila seluruh dokumen telah dinyatakan lengkap dan memenuhi persyaratan administrasi, proses pembayaran dapat dilanjutkan pada loket pembayaran yang telah disediakan.
Penulis	Apa alasan ibu memilih pembayaran secara manual dibandingkan menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya lebih memilih melakukan pembayaran secara manual karena menurut saya prosesnya lebih mudah dipahami dan dapat dilakukan secara langsung melalui pelayanan tatap muka dengan petugas Samsat. Selain itu, saya masih memiliki keterbatasan dalam memahami penggunaan teknologi digital, termasuk prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL. Penggunaan aplikasi juga memerlukan akses internet dan kuota data, sehingga saya merasa lebih nyaman menggunakan metode pembayaran secara langsung.
Penulis	Bagaimana pengalaman ibu selama melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat?
Informan	Selama melakukan pembayaran secara langsung di Samsat, pengalaman yang sering saya rasakan adalah harus menunggu dalam antrian yang cukup panjang, terutama pada saat jumlah wajib pajak yang datang sedang banyak. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan proses pembayaran memerlukan waktu yang relatif lebih lama.
Penulis	Bagaimana pemahaman ibu mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Hingga saat ini saya belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai penggunaan Aplikasi SIGNAL karena belum pernah menggunakan aplikasi tersebut dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, saya juga belum pernah memperoleh sosialisasi atau penjelasan secara langsung mengenai tata cara penggunaan aplikasi tersebut.
Penulis	Apa kendala yang ibu hadapi dalam menggunakan teknologi digital?

Informan	Kendala yang saya hadapi berkaitan dengan ketersediaan kuota internet dan kualitas jaringan yang terkadang tidak stabil. Selain itu, faktor usia juga memengaruhi kemampuan saya dalam memahami penggunaan aplikasi digital. Saya juga memiliki kekhawatiran terkait keamanan data pribadi yang harus dimasukkan ke dalam aplikasi berbasis digital.
Penulis	Bagaimana pendapat ibu mengenai pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, pelayanan yang tersedia pada Aplikasi SIGNAL saat ini masih terbatas pada beberapa jenis layanan tertentu, khususnya pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Ke depan, akan lebih baik apabila jenis layanan yang tersedia dapat diperluas sehingga kebutuhan masyarakat dapat terlayani secara lebih lengkap melalui satu aplikasi yang terintegrasi.
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan ibu terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online?
Informan	Saat ini tingkat kepercayaan saya terhadap sistem pembayaran secara online masih belum sepenuhnya terbentuk. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kekhawatiran terkait keamanan data pribadi serta kemungkinan terjadinya kesalahan dalam proses transaksi atau pengiriman dana saat melakukan pembayaran secara elektronik.
Penulis	Apakah ibu bersedia beralih menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Saya bersedia untuk menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa mendatang apabila aplikasi tersebut mampu menyediakan layanan yang lebih lengkap, mudah digunakan, serta memberikan jaminan keamanan terhadap data pribadi pengguna. Dengan adanya peningkatan pada aspek tersebut, saya akan lebih yakin untuk memanfaatkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi digital.

- IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Wiwin yosep

Jenis Kelamin : Laki-Laki

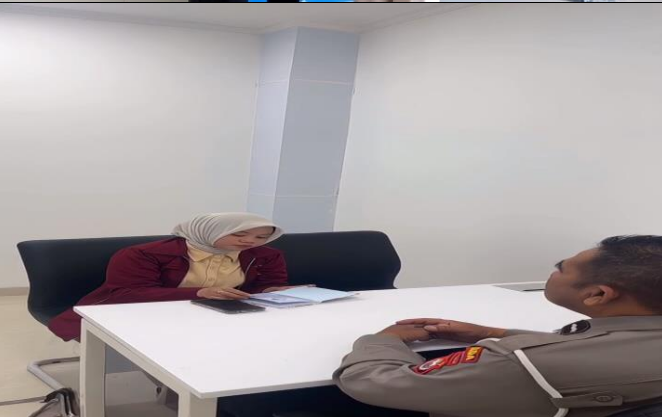
Status : Wajib Pajak Manual

Penulis	Bagaimana Bapak melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat?
Informan	Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung di Samsat, saya terlebih dahulu mengikuti proses pemeriksaan fisik kendaraan yang kemudian diverifikasi oleh petugas terkait. Setelah proses tersebut selesai, saya menuju bagian pemeriksaan berkas untuk mengambil nomor antrean dan melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan. Selanjutnya, petugas menetapkan besaran pajak yang harus dibayarkan, kemudian pembayaran dilakukan melalui loket Bank Bengkulu dengan pilihan pembayaran secara tunai maupun non-tunai.
Penulis	Apa alasan Bapak memilih pembayaran secara manual dibandingkan menggunakan Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya memilih melakukan pembayaran secara manual karena dinilai lebih praktis dan mampu mengakomodasi berbagai jenis layanan yang tersedia di Samsat. Selain pembayaran pajak tahunan, pelayanan secara langsung juga dapat digunakan untuk keperluan lain seperti balik nama kendaraan bermotor dan pembayaran pajak lima tahunan, sehingga layanan yang diperoleh lebih beragam dan menyeluruh.
Penulis	Bagaimana pengalaman Bapak selama melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat?
Informan	Selama melakukan pembayaran secara langsung di Samsat, saya merasa cukup nyaman dengan fasilitas pelayanan yang tersedia. Area parkir yang tertata dengan baik dan tidak dipungut biaya, serta tersedianya fasilitas pendukung seperti minuman gratis bagi wajib pajak, memberikan pengalaman pelayanan yang cukup baik dan mendukung kenyamanan masyarakat selama berada di lingkungan Samsat.
Penulis	Bagaimana pemahaman Bapak mengenai Aplikasi SIGNAL?
Informan	Saya telah mengetahui keberadaan Aplikasi SIGNAL melalui informasi yang diperoleh dari teman-teman yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Namun demikian, saya belum memanfaatkan aplikasi tersebut karena saat ini saya lebih sering melakukan pembayaran pajak lima

	tahunan yang pelaksanaannya masih harus dilakukan secara langsung di kantor Samsat.
Penulis	Apa kendala yang Bapak hadapi dalam menggunakan teknologi digital?
Informan	Kendala yang saya rasakan berkaitan dengan regulasi dan tahapan penggunaan layanan digital yang terkadang masih cukup sulit untuk dipahami. Bagi sebagian masyarakat, prosedur yang dianggap rumit dapat menjadi hambatan dalam memanfaatkan layanan berbasis teknologi secara optimal.
Penulis	Bagaimana pendapat Bapak mengenai pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL?
Informan	Menurut saya, pelayanan yang diberikan melalui Aplikasi SIGNAL sudah cukup baik sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, saya juga pernah memperoleh informasi mengenai aplikasi tersebut melalui sosialisasi yang dilakukan di lingkungan Samsat. Meskipun demikian, hingga saat ini saya masih memilih menggunakan layanan pembayaran secara manual karena lebih
Penulis	Bagaimana tingkat kepercayaan Bapak terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online?
Informan	Menurut saya, tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran secara online cukup tinggi karena mekanisme transaksi yang digunakan telah didukung oleh sistem perbankan dan teknologi pembayaran digital yang terpercaya. Selain itu, perkembangan teknologi saat ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan metode transaksi non-tunai, seperti QRIS dan layanan perbankan digital lainnya, sehingga pembayaran secara online dinilai lebih praktis, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.
Penulis	Apakah Bapak bersedia beralih menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa yang akan datang?
Informan	Ya, saya bersedia untuk menggunakan Aplikasi SIGNAL pada masa mendatang apabila aplikasi tersebut benar-benar mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pengembangan fitur dan penambahan jenis layanan yang tersedia dalam aplikasi juga perlu dilakukan agar dapat memenuhi berbagai kebutuhan wajib pajak secara lebih komprehensif dan efektif.

LAMPIRAN IV

KEGIATAN DOKUMENTASI

No	Keterangan	Dokumentasi
1	Wawancara bersama ibu Santi PJ Jasa Raharja Samsat Provinsi Bengkulu	
2	Wawancara bersama bapak Bryan petugas pelayanan pajak front office samsat	
3	Wawancara bersama bapak Hendro operator SIGNAL	

No	Keterangan	Dokumentasi
4	Wawancara bersama bapak Samsudin wajib pajak manual	
5	Wawancara bersama ibu Tri anita wajib pajak manual	
6	Wawancara bersama bapak Wiwin yosep wajib pajak manual	

No	Keterangan	Dokumentasi
7	Wawancara bersama bapak Medli wajib pajak SIGNAL	
8	Wawancara bersama ibu Pramita wajib pajak SIGNAL	
9	Wawancara bersama ibu Aprianti wajib pajak SIGNAL	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
 ● fisp-ap@umb.ac.id (0736) 22765
 ● fisp-ap@umb.ac.id (0736) 26161

Nomor : 243-SP/DF.7/II.3.AU/C/2025
 Lampiran : -
 Penhal : Mohon Izin Pengambilan Data

Kepada Yth,
 Kapolda Bengkulu
 Di Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb.

Dalam rangka menyelesaikan perkuliahan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kepada mahasiswa:

Nama : Novia Fitriani
 NPM : 2263201021
 Program Studi : Administrasi Publik

Diwajibkan membuat skripsi, untuk mendapatkan data penulisan skripsi kepada mahasiswa tersebut diwajibkan melakukan penelitian skripsi yang berjudul **"Implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Di Samsat Kota Bengkulu"**.

Untuk terlaksana dan lancarnya pelaksanaan penelitian serta diperoleh data yang diperlukan, mohon kiranya bapak/ibu berkenan memberi izin, membimbing serta memberikan arahan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah atas perhatian serta bantuan bapak/ibu kami ucapkan terima kasih.

Bengkulu, 17 November 2025
 Ka. Prodi Administrasi Publik

Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si
 NP. 198711092023042152

umb.ac.id
 humas@umb.ac.id
 0822-3546-1991

um bengkulu
 um bengkulu
 um bengkulu

um bengkulu
 umb tv
 Radio Jazirah FM 104.3 M.Hz



PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Batang Hari No.108, Kelurahan Tanah Patah, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu

Website: <https://dpmtsp.bengkuluprov.go.id> / Email: dpmtsp@bengkuluprov.go.id

BENGKULU 38224

REKOMENDASI

Nomor : 503/82.650/1074/DPMTSP-P.4/2025

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 2. Surat Ka. Prodi Administrasi Puplik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
- Nomor : 234-SP/DF.7/IL3.AU/C/2025, Tanggal 07 November 2025 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan diterima tanggal 07 November 2025 .

Nama / NPM	: NOVIA FITRIANI/ 2263201021
Pekerjaan	: Mahasiswa
Maksud	: Melakukan Pra Penelitian
Judul Proposal Penelitian	: Implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Kota Bengkulu
Daerah Penelitian	: UPTD Samsat Kota Bengkulu
Waktu Penelitian/Kegiatan	: 10 November 2025 s.d 10 Desember 2025
Penanggung Jawab	: Ka. Prodi Administrasi Puplik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/Bupati/Walikota Cq.Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Ditetapkan di : Bengkulu
 Pada tanggal : 07 November 2025
 a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

PROVINSI BENGKULU
 SEKRETARIS

YULIZON HIKMA PUTRA, SE., M.M.
 Pembina / IV.a
 NIP. 19750714 199403 1 003

Tembusan disampaikan kepada Yth.:

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu
2. Kepala Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Bengkulu
3. Ka. Prodi Administrasi Puplik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Yang Bersangkutan

 **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gedung Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ● (0736) 22765
 ● fkip.umb.ac.id ● (0736) 26161
 ● fkipol@umb.ac.id

Nomor : 174-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 27 April 2026

Kepada Yth : Kantor Samsat Provinsi Bengkulu
 di
 Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

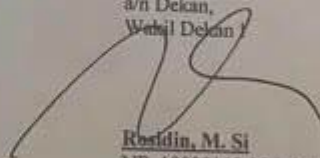
Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Novia Fitriani
 NPM : 2263201021
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Implementasi Aplikasi SIGNAL dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu"** penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 29 April – 29 Mei 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

a/n Dekan,
 Wabai Dekan

Rosdian, M. Si
 NP. 19820112 200904 1 080

● umb.ac.id ● um bengkulu ● um bengkulu
 ● humas@umb.ac.id ● um bengkulu ● um bengkulu
 ● 0822-3545-1991 ● um bengkulu ● Radio Jazrah FM 104,3 MHz



**PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Batang Hari No.108, Kelurahan Tanah Patah, Kecamatan Ratu Agung, Kota Bengkulu
Website: <https://dpmpstp.bengkuluprov.go.id> | Email: dpmpstp@bengkuluprov.go.id

BENGKULU 38224

REKOMENDASI

Nomor : 503/82.650/528/DPMPSTP-P.4/2026

TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 2. Surat Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 174-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026, Tanggal 27 April 2026 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan diterima tanggal 28 April 2026.

Nama / NPM	: NOVIA FITRIANI/ 2263201021
Pekerjaan	: Mahasiswa
Maksud	: Melakukan Penelitian
Judul Proposal Penelitian	: Implementasi Aplikasi SIGNAL dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu
Daerah Penelitian	: Kantor Samsat Provinsi Bengkulu
Waktu Penelitian/Kegiatan	: 29 April 2026 s.d 29 Mei 2026
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/Bupati/Walikota Cq.Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



Ditetapkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 28 April 2026

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI BENGKULU**



KHIRDES LAREND PASJU, S.STP., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 198112282000121001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Bengkulu
2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu
3. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Yang Bersangkutan



**PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BENGKULU**

Jalan Raden Fatah No.30 Bengkulu 38381 Telp : (0736) 52851 Fax : (0736) 52850

Bengkulu, 06 Mei 2026

Nomor : 973/ /UPTD PPD-KOTA/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Kesediaan Menerima Izin Penelitian

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Muhammadiyah
Bengkulu
di-

BENGKULU

Berdasarkan Surat dari Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor: 174-SI/DF.7/IL3.AU/C/2026 Tanggal 27 April 2026 yang ditujukan kepada Kepala UPTD PPD Kota Bengkulu (Samsat Kota Bengkulu), tentang izin penelitian atas nama mahasiswa:

NO	Nama Mahasiswa	NPM	Fakultas
1	NOVIA FITRIANI	2263201021	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Maka dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa tersebut diatas diterima untuk melakukan penelitian di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bengkulu (Samsat Kota Bengkulu) mulai Tanggal 29 April s.d 29 Mei 2026 dalam rangka menyusun Skripsi dengan judul "Implementasi Aplikasi SIGNAL dalam rangka pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu". Data hanya boleh digunakan untuk menyusun Skripsi dan selama melaksanakan penelitian diharapkan tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan aturan yang berlaku.

Demikian , agar dapat digunakan dengan semestinya.

Kepala UPTD PPD Kota Bengkulu,



Muliatul Aini, S. Sos
Penata Tk.I / III.d
NIP. 196904101990032001