



PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Transformasi Digital Melalui Aplikasi Signal dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan di Kabupaten Bojonegoro

Digital Transformation Through The Signal Application in Improving Vehicle Tax Services in Bojonegoro Regency

Eriyanti Putri Anggraeni*, Esa Septian & Junadi

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bojonegoro, Indonesia

Diterima: 12 Juli 2025; Direview: 08 Oktober 2025; Disetujui: 25 Desember 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis transformasi digital pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui penggunaan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Kabupaten Bojonegoro. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap delapan informan yang terdiri dari petugas Samsat, kepolisian, dan pengguna aplikasi. Analisis data dilakukan menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dengan memperhatikan dimensi sosial, kebijakan publik, dan kesiapan kelembagaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL memberikan manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan transparansi pelayanan. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi kendala teknis, rendahnya literasi digital, serta keterbatasan sosialisasi dan pendampingan pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh dukungan institusional dan implementasi kebijakan yang berkelanjutan. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan TAM dalam konteks pelayanan publik dengan memasukkan aspek sosial dan kelembagaan.

Kata Kunci: Transformasi Digital; SIGNA; Pelayanan Publik; TAM; Pajak Kendaraan.

Abstract

This study aims to analyze the digital transformation of motor vehicle tax services through the use of the SIGNAL (National Digital Samsat) application in Bojonegoro Regency. The study uses a qualitative approach with a case study method through interviews, observations, and documentation of eight informants consisting of Samsat officers, police, and application users. Data analysis was conducted using the Technology Acceptance Model (TAM) framework, taking into account social dimensions, public policy, and institutional readiness. The results show that the SIGNAL application provides benefits in the form of time efficiency, ease of access, and increased service transparency. However, its use still faces technical obstacles, low digital literacy, and limited user socialization and assistance. This study confirms that the success of digital transformation in public services is not only determined by the quality of technology, but also by institutional support and sustainable policy implementation. Theoretically, this study expands the application of TAM in the context of public services by incorporating social and institutional aspects.

Keywords: Digital Transformation; SIGNAL; Public Services; TAM; Vehicle Tax.

How to Cite: Anggraeni, E.P., Septian, E., & Junadi, (2026), Transformasi Digital Melalui Aplikasi Signal dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan di Kabupaten Bojonegoro. *PERSPEKTIF*, 15 (1): 137-145

*Corresponding author:

E-mail: eriyantianggraeni@gmail.com

ISSN 2085-0328 (Print)

ISSN 2684-9305 (Online)



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya melalui digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Indrayani, 2020; Nagy et al., 2022). Di Indonesia, transformasi digital sektor publik diperkuat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan pemerintahan di berbagai sektor (Wijaya, 2024; Alenezi, 2022).

Salah satu sektor strategis dalam pelayanan publik daerah adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor memiliki kontribusi signifikan terhadap pendapatan asli daerah (Liwongan Lie et al., 2022). seiring dengan peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang terus terjadi setiap tahun. Namun demikian, optimalisasi penerimaan pajak tidak hanya bergantung pada regulasi dan sanksi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak (Pranata et al., 2022 ; Wijaya et al., 2025). Prosedur pelayanan manual yang dinilai rumit, antrean panjang, serta keterbatasan waktu sering menjadi kendala dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Soemantri et al., 2023)

Sebagai respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah melalui Korlantas Polri meluncurkan aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) sebagai inovasi layanan pajak kendaraan bermotor berbasis digital. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi pembayaran pajak dan pengesahan STNK secara daring, dengan tujuan memangkas antrean, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta meminimalkan praktik percaloan (Adiansah et al., 2025; Caesarany et al., 2024). Secara konseptual, SIGNAL merupakan wujud konkret transformasi digital pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital pemerintah belum selalu berjalan optimal di tingkat daerah (Sinulingga, 2021; Saska et al., 2025). Rendahnya literasi digital, gangguan teknis aplikasi, serta kekhawatiran

masyarakat terhadap keamanan dan keabsahan transaksi digital menjadi faktor yang menghambat pemanfaatan layanan digital secara luas (Rahmadani, 2025; Alenezi, 2022). Kondisi ini juga terlihat di Kabupaten Bojonegoro, di mana meskipun aplikasi SIGNAL telah tersedia, sebagian masyarakat masih memilih pembayaran pajak secara manual karena alasan kepercayaan, kebiasaan, dan keterbatasan kemampuan digital. Transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berpengaruh pada efisiensi administrasi, tetapi juga pada kualitas layanan dan hak masyarakat untuk mendapatkan layanan yang adil dan mudah diakses (Amelia et al., 2025). Literatur terdahulu juga menyebutkan bahwa terkait dengan digitalisasi layanan publik merka menyatakan bahwa kendala seperti infrastruktur dan akses internet serta kesiapan kelembagaan memengaruhi efektivitas penerapan e-government di berbagai sektor (Amelia et al., 2025 ; Saputra et al., 2024 ; Zein et al., 2025).

Di beberapa daerah seperti Tulungagung dan Tanjungpinang, meskipun aplikasi SIGNAL membuka akses layanan digital yang lebih luas, masih terdapat kendala teknis dan operasional yang memengaruhi tingkat pemanfaatannya di masyarakat (Triyosanti et al., 2024; Rafitanuri et al., 2022). Studi di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap aplikasi SIGNAL masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital, akses internet, dan pengalaman teknis dalam penggunaan aplikasi. Di sisi lain, penelitian lain menemukan bahwa indikator digitalisasi layanan seperti aplikasi SIGNAL serta dukungan layanan tambahan seperti Samsat keliling memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak di wilayah perkotaan seperti Jakarta Utara (Prasetyo et al., 2024).

Sejumlah studi terdahulu menganalisis penerimaan layanan digital pemerintah dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), yang menekankan peran persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dalam membentuk sikap serta niat menggunakan teknologi (Davis, 1989; Rahmadani, 2025). Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek individual dan teknis, serta belum secara memadai mengaitkan faktor sosial, kebijakan publik, dan kesiapan kelembagaan dalam konteks pelayanan publik digital (Caesarany et al., 2024; Saska et al.,

2025). Selain itu, kajian empiris terkait SIGNAL masih didominasi wilayah perkotaan dan belum banyak mengkaji konteks daerah non-perkotaan seperti Kabupaten Bojonegoro.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat *research gap* baik secara teoritis maupun empiris. Secara teoritis, diperlukan pengembangan analisis penerimaan teknologi yang tidak hanya menitikberatkan pada faktor individual, tetapi juga mempertimbangkan aspek sosial dan kelembagaan dalam pelayanan publik digital. Secara empiris, masih terbatas kajian yang mengeksplorasi kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIGNAL di tingkat lokal dengan karakteristik masyarakat yang beragam.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bojonegoro. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan kajian transformasi digital pelayanan publik serta menjadi masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas implementasi layanan pajak kendaraan bermotor berbasis digital.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, jenis metode penelitian yang peneliti gunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. (Sugiyono, 2019). Subjek penelitian melibatkan berbagai pihak, seperti petugas Samsat, Masyarakat, dan petugas Satlantas. Informan utama dalam penelitian ini terdiri dari 8 orang yang dipilih secara purposive untuk memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu *case study research* (studi kasus) yang bersifat deskriptif. Studi kasus (*case study*) merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang mendalam. (Eko, 2015).

Untuk pengumpulan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yakni wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Proses wawancara dilakukan dengan tujuan untuk menggali pandangan, pengalaman informan terkait dengan penggunaan aplikasi SIGNAL. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan UPTD

Samsat Bojonegoro untuk melihat proses pelayanan pajak kendaraan secara digital serta interaksi antara masyarakat dan petugas. Sementara itu, teknik dokumentasi saat wawancara untuk mendapatkan data sekunder yang relevan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Putri et al., 2025). Analisis data menggunakan indikator Technology Acceptance Model (TAM), yaitu persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, sikap terhadap penggunaan, dan niat menggunakan aplikasi, serta faktor sosial dan kelembagaan yang memengaruhi penerimaan aplikasi SIGNAL. Penyajian data dilakukan dalam bentuk kutipan wawancara, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan memverifikasi konsistensi temuan penelitian (Rahmani et al., 2025).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan metode triangulasi yaitu dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan serta hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian (Fikri et al., 2025)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital pelayanan publik melalui aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan di Kabupaten Bojonegoro. Hasil temuan peneliti dan wawancara yang telah peneliti lakukan, terkait dengan penggunaan aplikasi SIGNAL dalam pelayanan pajak kendaraan di Kabupaten Bojonegoro, dengan menggunakan teori TAM yang menekankan peran manfaat, kemudahan, sikap terhadap penggunaan, niat menggunakan, serta aspek sosial, kebijakan publik, dan aspek kelembagaan dalam membentuk penerimaan masyarakat terhadap teknologi. Penelitian ini bertujuan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi SIGNAL sebagai berikut:

1. Indikator Faktor Manfaat yang Dirasakan (Perceived Usefulness)

Menurut Davis (1989) persepsi manfaat yang dirasakan adalah dimana suatu tingkatan seseorang percaya bahwa sistem dapat meningkatkan prestasi kerja atau kinerja dari pengguna sistem.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL di perspsikan memberikan manfaat signifikan dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bojonegoro.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai SIGNAL sebagai solusi praktis yang memungkinkan mereka melakukan pembayaran pajak tanpa harus datang ke kantor Samsat. Hal ini diungkapkan oleh informan Bagas selaku pengguna aktif aplikasi SIGNAL:

“aplikasi SIGNAL sangat mempermudah saya dalam melakukan pembayaran pajak karena tidak perlu antri ke kantor Samsat”

Hal ini pun dipertegas juga oleh narasumber ibu olive, beliau juga menyatakan bahwa:

“aplikasi SIGNAL itu sangat membantu sekali dikarenakan untuk mengaksesnya bisa saya lakukan dirumah tanpa harus mengantri ke Samsat”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator persepsi manfaat (*perceived usefulness*) menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai aplikasi SIGNAL memberikan manfaat nyata dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Manfaat utama yang dirasakan meliputi penghematan waktu, kemudahan akses layanan tanpa harus datang ke kantor Samsat, serta fleksibilitas dalam melakukan pembayaran. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan digital cenderung diterima ketika mampu memberikan nilai tambah yang jelas bagi pengguna. Secara konseptual, hal ini sejalan dengan pandangan bahwa manfaat yang dirasakan menjadi faktor kunci dalam penerimaan layanan digital pemerintah.

2. Indikator Faktor Kemudahan Pengguna (Perceived Ease of Use)

Menurut Davis (1989) kemudahan penggunaan merupakan suatu faktor utama yang dapat mempengaruhi sikap seseorang terhadap teknologi. Hasil penelitian terkait *Perceived Ease of Use*, informan menganggap bahwa aplikasi SIGNAL mudah di pahami bagi masyarakat yang telah terbiasa menggunakan aplikasi SIGNAL. Menurut narasumber Dimas:

“aplikasi SIGNAL ini sudah cukup lengkap mulai dari cek pajak, unggah dokumen hingga tahap pembayaran tapi aplikasi SIGNAL ini menurut saya masih perlu disederhanakan lagi bagi masyarakat yang memiliki literasi yang rendah tentu akan

membutuhkan pendampingan dari staf dikarenakan ada beberapa tahap yang sering menjadi kendala seperti tahap verifikasi dan unggah dokumen”.

Sebagian masyarakat menilai bahwa mengakses aplikasi SIGNAL ini dianggap kompleks/rumit, terutama pada saat tahap verifikasi identitas, kendala teknis seperti gagal verifikasi yang dimana hal tersebut tidak terbaca oleh sistem menyebabkan anggapan bahwa aplikasi SIGNAL ini kurang ramah bagi pengguna awal. Pihak Samsat menyatakan:

“bahwa ada beberapa masyarakat yang datang langsung ke kantor Samsat untuk meminta bantuan pendaftaran akun”.

Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi pengalaman pengguna. Informan dengan literasi digital yang memadai menilai aplikasi SIGNAL relatif mudah digunakan, sementara pengguna lain masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, verifikasi data, dan pemahaman alur layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak hanya dipengaruhi oleh desain aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dan kualitas sosialisasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa tanpa dukungan edukasi yang memadai, kemudahan teknologi belum tentu dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Indikator Faktor Sikap terhadap Penggunaan Aplikasi (Attitude Toward Using)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL terbentuk melalui pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi, persepsi manfaat dan kemudahan, serta keyakinan mereka terhadap reliabilitas sistem digital. Sikap (*attitude toward using*) dalam kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan evaluasi positif atau negatif terhadap penggunaan suatu teknologi. Sikap ini muncul dari penggabungan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Semakin tinggi kedua persepsi tersebut, umumnya semakin positif sikap seseorang terhadap teknologi. Seperti narasumber Nur laily menyatakan:

“menyatakan bahwa SIGNAL memberikan kemudahan dalam proses pembayaran pajak saya, saya merasa SIGNAL dengan menggunakan aplikasi ini pembayaran pajak menjadi lebih praktis dan efisien

dibandingkan dengan saya datang langsung ke kantor”.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman positif terkait efisiensi waktu, kemandirian dalam pembayaran pajak, serta hilangnya kebutuhan untuk mengantri di kantor Samsat menjadi faktor kuat yang membentuk sikap positif terhadap aplikasi. Hal ini selaras dengan teori TAM yang menegaskan bahwa pengalaman positif pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan sikap.

Tidak hanya itu, aplikasi SIGNAL juga memberikan rasa kendali (*sense of control*) bagi pengguna yang terbiasa dengan teknologi digital. Narasumber Arini Dwi menegaskan hal ini ketika menyatakan:

“saya sangat merasa terbantu dengan adanya aplikasi SIGNAL dikarenakan sekarang kan sudah zamannya teknologi maju ya, jadi apa-apa sekarang ya pakai teknologi. Menurut saya kalau pakai aplikasi ini saya merasa bisa membayar langsung secara mandiri, zaman duluan kalau kita tidak bisa bayar pajak, pasti ada yang menawarkan diri untuk membayarkan dan itu membuat saya tentu mengeluarkan biaya lebih dengan adanya aplikasi SIGNAL ini saya merasa sangat terbantu dalam membayar pajak tanpa bantuan orang lain”.

Indikator ini memperlihatkan bahwa persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan mendorong sikap penerimaan terhadap aplikasi SIGNAL. Informan yang merasakan kemudahan dan efisiensi cenderung memiliki sikap positif dan bersedia menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Sebaliknya, pengalaman negatif seperti gangguan sistem dan ketidakpastian layanan memunculkan sikap ragu dan enggan menggunakan kembali aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pengguna terbentuk dari akumulasi pengalaman empiris dalam berinteraksi dengan layanan digital.

4. Indikator Niat Menggunakan (Behavioral Intention to Use)

Dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM), behavioral intention atau niat perilaku merupakan kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu teknologi secara berkelanjutan di masa mendatang. Niat ini dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Semakin positif kedua persepsi tersebut, semakin

kuat pula niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi tersebut.

Temuan ini menyatakan bahwa niat menggunakan aplikasi SIGNAL sangat dipengaruhi oleh dua hal yaitu kepercayaan pada keamanan sistem dan kepastian bahwa proses pembayaran tercatat secara resmi. Beberapa pengguna menyatakan kekhawatiran jika pembayaran digital tidak muncul dalam basis data samsat, sehingga mereka lebih memilih datang langsung agar mendapat bukti fisik. Untuk pengguna yang pernah berhasil menggunakan aplikasi SIGNAL merasakan manfaatnya secara nyata dan menyatakan niat untuk terus menggunakan aplikasi SIGNAL dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan. Menurut anggota Satlantas Bojonegoro:

“integrasi sistem sebenarnya sudah stabil, tetapi kurangnya informasi dan sosialisasi membuat masyarakat ragu untuk beralih sepenuhnya ke layanan digital”.

Pernyataan dari narasumber Setyawan juga dipertegas oleh narasumber Anggitiya selaku pengguna aplikasi SIGNAL yang menyatakan:

“saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi SIGNAL selagi tidak ada kendala verifikasi dan pembayaran. Untuk masyarakat yang memilih pembayaran lewat SIGNAL, mereka pasti sudah merasakan manfaat dari adanya aplikasi ini, dan sudah paham bagaimana cara penggunaannya. Sedangkan untuk masyarakat yang belum pernah menggunakan aplikasi ini atau bahkan belum melek teknologi, sehingga mereka takut salah saat menggunakannya.”

Penelitian ini menemukan bahwa niat masyarakat untuk menggunakan SIGNAL dipengaruhi oleh kombinasi faktor manfaat, kemudahan, dan keandalan layanan. Informan yang merasa terbantu oleh aplikasi menunjukkan kecenderungan untuk merekomendasikan SIGNAL kepada pengguna lain. Namun, niat tersebut cenderung melemah ketika pengguna menghadapi kendala teknis atau merasa kurang mendapatkan pendampingan dari instansi terkait. Temuan ini menegaskan bahwa keberlanjutan penggunaan layanan digital sangat bergantung pada konsistensi kualitas layanan yang diberikan.

5. Indikator Sosial (Social)

Faktor sosial (*social influence*) merupakan salah satu aspek penting dalam memahami penerimaan pengguna terhadap teknologi, terutama dalam konteks pelayanan publik berbasis

digital. Dalam model TAM yang berkembang, pengaruh sosial dipahami sebagai sejauh mana individu merasa bahwa orang lain baik keluarga, teman, tokoh masyarakat, maupun lingkungan sekitar menganggap ia perlu menggunakan suatu teknologi. Pengaruh sosial ini tidak hanya bersumber dari interaksi langsung, tetapi juga dari norma sosial, tren digital, dan persepsi masyarakat yang lebih luas terhadap teknologi.

Temuan lapangan mengungkapkan bahwa sebagian besar informan mulai menggunakan SIGNAL melalui rekomendasi dan kerabat, keluarga, serta lingkungan kerja. Dan hal ini terbukti sejalan dengan pernyataan narasumber Arini Dwi selaku pengguna SIGNAL yang lain:

“menurut saya lingkungan sangat berpengaruh, saya sendiri pakai SIGNAL karena teman saya mamakainya dan terlihat mudah serta efisien tanpa harus antri ke samsat. Dan bagi masyarakat yang belum atau tidak menggunakan SIGNAL itu karena lingkungannya tidak ada yang merekomendasikan karena belum paham atau mungkin berpikir takut terjadi apa-apa saat menggunakan aplikasi tersebut. Jadi, mindset lingkungan masing-masing sangat berpengaruh dalam penggunaan SIGNAL”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan sosial berperan dalam membentuk persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SIGNAL. Informan mengungkapkan bahwa rekomendasi dari keluarga, kerabat, maupun petugas Samsat menjadi faktor pendorong awal untuk mencoba layanan digital tersebut. Namun, keterbatasan literasi digital dan kebiasaan menggunakan layanan konvensional masih memengaruhi

sikap sebagian masyarakat, terutama pada kelompok usia tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan layanan digital tidak hanya bersifat individual, tetapi juga dipengaruhi oleh interaksi sosial dan norma yang berkembang di lingkungan pengguna.

6. Indikator Kebijakan Publik (Public Policy Support)

Kebijakan publik memiliki peran strategis dalam membentuk perilaku masyarakat terhadap penggunaan teknologi layanan pemerintah. Dalam konteks aplikasi SIGNAL, dukungan kebijakan publik bukan hanya berupa regulasi formal, tetapi juga mencakup upaya pemerintah dalam menyediakan infrastruktur digital, meningkatkan literasi masyarakat, serta memastikan bahwa layanan berjalan sesuai prinsip efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Dengan demikian, kebijakan publik menjadi faktor eksternal yang sangat menentukan tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kebijakan pemerintah terkait digitalisasi pelayanan publik melalui SPBE dan integrasi sistem Samsat memberikan dasar regulatif yang kuat bagi implementasi SIGNAL. Terobosan inovasi teknologi ini menjadi bagian dari upaya Korlantas Polri dalam mewujudkan layanan publik dan cepat, transparan, dan bebas dari pungutan liar. Sistem pembayaran digital ini turut memperkuat prinsip transparansi keuangan negara. Kebijakan inovasi ini menjadi bentuk nyata dari implementasi nilai PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, Transparansi Berkeadilan) yang digagas Polri.



*Gambar 1 Sosialisasi Aplikasi Signal Oleh Satlantas Bojonegoro
(sumber: Instagram @kbsamsatbojonegoro&@polanta_bojonegoro, 2025)*

Implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada proses sosialisasi, dan edukasi publik. Sosialisasi tatap muka merupakan salah satu bentuk implementasi kebijakan publik di tingkat lokal, khususnya kebijakan digitalisasi layanan publik melalui aplikasi SIGNAL. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Satlantas Polres Bojonegoro menunjukkan bahwa pemerintah daerah tidak hanya menyediakan aplikasi, tetapi juga melakukan policy delivery melalui pendekatan edukatif agar masyarakat memahami dan mampu memanfaatkan layanan digital tersebut. Menurut (Dunn, 2023), keberhasilan kebijakan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara pelaksana dan sasaran kebijakan.

Indikator ini menunjukkan bahwa keberadaan kebijakan publik terkait digitalisasi pelayanan dan layanan Samsat digital telah memberikan dasar hukum yang jelas bagi implementasi aplikasi SIGNAL. Kebijakan tersebut berperan dalam mendorong integrasi layanan antar lembaga dan memberikan legitimasi terhadap penggunaan sistem digital dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Namun, di tingkat implementasi daerah, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh strategi operasional yang konsisten, terutama dalam hal sosialisasi, pendampingan pengguna, dan evaluasi layanan secara berkelanjutan.

7. Indikator Kelembagaan (Institutional)

Indikator kelembagaan berperan signifikan dalam menentukan keberhasilan implementasi SIGNAL di Bojonegoro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur kelembagaan yang melibatkan Korlantas Polri, Jasa Raharja, Perbankan, dan UPTD Samsat Bojonegoro sudah terbentuk dengan baik, tetapi masih dihadapkan pada beberapa kendala teknis dan koordinatif. Hasil wawancara dengan narasumber dari UPTD Samsat menyatakan;

“kesiapan kelembagaan dalam menghadapi kendala penggunaan aplikasi SIGNAL tidak hanya berfokus pada aspek digital semata, namun juga diwujudkan melalui penyediaan layanan alternatif berbasis offline, yaitu mobil Samsat Keliling (Samling). Keberadaan Samling merupakan bentuk kesiapan institusional dalam memastikan layanan publik tetap berjalan meskipun terdapat hambatan teknis dalam aplikasi SIGNAL, seperti kegagalan

registrasi, kendala verifikasi identitas, atau masalah sinkronisasi data.”

Indikator dukungan kelembagaan menunjukkan bahwa instansi terkait telah menyediakan layanan pendampingan dan kanal pengaduan bagi pengguna SIGNAL. Namun, hasil penelitian memperlihatkan bahwa mekanisme dukungan tersebut masih bersifat reaktif dan belum terintegrasi secara optimal. Kurangnya koordinasi dan standar penanganan kendala menyebabkan pengalaman pengguna menjadi tidak seragam. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan penguatan tata kelola dan kesiapan kelembagaan agar inovasi yang diterapkan dapat berjalan efektif dan berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat Kabupaten Bojonegoro terhadap aplikasi SIGNAL dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, sikap, dan niat menggunakan, serta diperkuat oleh faktor sosial, dukungan kebijakan publik, dan kesiapan kelembagaan aplikasi SIGNAL dinilai mampu meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan transparansi layanan, namun pemanfaatannya masih menghadapi kendala berupa gangguan teknis, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan sosialisasi. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam konteks pelayanan publik dengan mengintegrasikan dimensi sosial dan kelembagaan. Secara praktis, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital layanan publik tidak hanya bergantung pada kualitas teknologi, tetapi juga pada penguatan sosialisasi kebijakan, pendampingan pengguna, peningkatan literasi digital, serta konsistensi dukungan institusi agar adopsi layanan digital dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alenezi, M. (2022). *Understanding Digital Government Transformation*. <http://arxiv.org/abs/2202.01797>
- Amelia, Arrie Budhiartie, E. N. (2025). *Analisis Dampak Digitalisasi Pelayanan Publik Dalam E- Government Terhadap Hak Masyarakat Di*

- Tengah Ketimpangan Akses Internet*. 8765–8774.
- Caesarany, N., Roselina, D., & Vardy Karwur, G. (2024). Difusi Inovasi Humas Kementerian Sosial Republik Indonesia Dalam Menyebarluaskan Inovasi Program E-Warong. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(2), 254–266.
- Dio Putra Adiansah, Surya Nita, & Muhammad Erza Aminanto. (2025). The Effectiveness of the National Digital Samsat Application (SIGNAL) on Reducing Queues and Increasing Compliance of Motor Vehicle Taxpayers in Tanjungpinang. *LITERACY: International Scientific Journals of Social, Education, Humanities*, 4(2), 55–60. <https://doi.org/10.56910/literacy.v4i2.2227>
- Eko, S. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Suaka Media.
- Fikri, M. H., Murhayati, S., & Darmawan, R. (2025). *Kebebasan Data dalam Penelitian Kualitatif*. 9, 13057–13065.
- Indar Charma Wijaya. (2024). Tantangan Dan Peluang Dalam Penerapan Teknologi Digital Bagi Pemerintah Di Indonesia Challenges and Opportunities in Digital Technology Adoption for Government in Indonesia. *Government Information Quarterly*, 6(2), 1–10. <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0740624X01000661>
- Indrayani, E. (2020). E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia (Buku Literatur MK E-Government). In *LPP Balai Insan Cendikia* (Issue March). https://www.academia.edu/download/60457564/Buku_E-government20190901-116843-z73m6i.pdf
- Meyling Agustin Liwongan Lie1, Harijanto Sabijono2, Syermi S.E. Mintalangi3t, J. K. (2022). *Evaluasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Sebelum Dan Saat Pandemi Covid – 19 Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara Evaluation Of Motor Vehicle Tax Receipts Before And During The Covid – 19 Pandemic On North Sulawesi Province Original Revenue Receipts E-mail* : 5(2), 459–468.
- Nagy, S., & Somosi, M. V. (2022). The relationship between social innovation and digital economy and society. *Regional Statistics*, 12(2), 3–29. <https://doi.org/10.15196/RS120202>
- Pranata, A., & Arifin, M. A. (2022). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi , dan Pemutihan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan)*. 14(November), 319–329.
- Prasetyo, Z., & Fadholi, A. (2024). *Vol : 1 No : 5 , Oktober - November 2024 Pengaruh Penerapan Aplikasi Signal Dan Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Jakarta Utara The Impact of Implementing the Signal Application and Mobile Samsat Services on Motor Vehicle Taxpayer Compliance at the North Jakarta Samsat JICN : Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara Vol : 1 No : 5 , Oktober - November 2024*. November, 6947–6958.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). *Metode Pengumpulan Data Kualitatif*. 9, 13074–13086.
- 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.
- Rahmadani. (2025). *Analisis Penerimaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Kota Padang Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*. April.
- Rahmani, D. A., Muhayati, S., & Kholis, I. (2025). *Analisis Data Kualitatif*. 9, 13037–13048.
- Saska, M. D. Al, Amanah, A., & Wulandari, S. (2025). Digitalization of Motor Vehicle Taxes Through the SAPAWARGA Application. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 4(7), 1227–1240. <https://doi.org/10.55927/ijar.v4i7.15101>
- Sinulingga, F. Y. B. (2021). *PENERAPAN APLIKASI SIGNAL DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PEMBAYARAN PAJAK BERBASIS ONLINE DI UPTD KABANJAHE KABUPATEN KARO PROVINSI SUMATERA UTARA*. 167–186.
- Soemantri, I., Herlina, H., & Mulyeni, S. (2023). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembayaran Pajak Secara Online*. 6(2), 124–140.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.
- Triyosanti, C., Mufarokhah, D. F., Angelina, S. N., Cahyono, A. S., Margayaningsih, D. I., Studi, P., Publik, A., Tulungagung, U., & Integration, V. (2024). *DAMPAK PENERAPAN APLIKASI LAYANAN SIGNAL (SAMSAT DIGITAL NASIONAL) TERHADAP PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI TULUNGAGUNG THE IMPACT OF THE IMPLEMENTATION OF THE SIGNAL SERVICE APPLICATION (NATIONAL DIGITAL SAMSAT) ON MOTOR VEHICLE TAX SERVICES IN*. 1, 1–8.
- Wawan Nova Saputra1, Ipah Ema2, Indah Nurmala Sari3, Q. T. R. (2024). *Trasformasi Birokrasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Penerapan E-Government*. III(2), 82–94.

- Wijaya, S. F. (2025). *Dampak Pengetahuan , Kesadaran , dan Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan di Medan*. 9(April), 1237–1250.
- William Dunn. (2023). *DAN IMPLEMENTASI PUBLIC POLICY BY WILLIAM DUNN : ANALYSIS AND*. 1(1), 1–9.
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). *Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital*. 2.

B. Bukti di Terimanya Jurnal (LOA)



C. Profil OJS

Nama OJS	: PERSPEKTIF
Alamat OJS	: https://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif
Kontak atau Gmail editor OJS	: perspektif@uma.ac.id / 0812-6493-527
Judul Penelitian	: Transormasi Digital melalui Aplikasi Signal dalam Menignkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan di Kabupaten Bojonegoro
Nama Dosen Pembimbing 1 dan Pembimbing 2	: 1. Esa Septian, S.A.P., M.P.A 2. Junadi, S.Sos. M.Si.