

Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) Di Kantor Samsat Kabupaten Kolaka

Firda¹, Laode Asrun Aziz², Yudi Agusman³, Rahmat Hidayat⁴

¹ Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia

² Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia

³ Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia

⁴ Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Kolaka, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Vol. 13, No. 03

Page : 117-123

Published :

KEYWORDS: INOVASI
PELAYANAN PUBLIK; PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR;
SINYAL; SAMSAT; E-
GOVERNMENT

CORRESPONDENCE

Phone: +628

E-mail: firdaidda771@gmail.com

A B S T R A C T

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi layanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Kantor Samsat Kolaka, dengan fokus pada implementasinya dan kendala yang dihadapi dalam praktik. Menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis dipandu oleh lima indikator inovasi Suwarno, yaitu pengetahuan baru, metode baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa aplikasi SIGNAL memberikan pengetahuan baru kepada wajib pajak dan petugas mengenai layanan pajak berbasis digital, memperkenalkan metode baru sebagai alternatif proses konvensional, berfungsi sebagai objek baru dalam layanan publik berbasis teknologi, dan memanfaatkan platform seluler yang terintegrasi dengan pangkalan data nasional sebagai bentuk teknologi dan penemuan baru. Meskipun memiliki keunggulan tersebut, implementasinya belum optimal karena keterbatasan infrastruktur, kurangnya sosialisasi yang terstruktur, dan rendahnya literasi digital di masyarakat. Studi ini menyimpulkan bahwa SIGNAL memiliki potensi yang kuat untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, efisiensi, dan kepatuhan, tetapi memerlukan jangkauan yang lebih kuat, edukasi pengguna yang lebih baik, dan infrastruktur yang lebih andal untuk memastikan adopsi yang lebih luas dan manfaat yang berkelanjutan.

INTRODUCTION

Inovasi pelayanan publik merupakan isu penting yang digaungkan oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan masyarakat agar lebih mudah, praktis, dan efisien. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik serta diperkuat oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, yang pada Pasal 7 ayat 3 menyebutkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan melalui percepatan dan perluasan inovasi di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah. Inovasi pelayanan publik tidak hanya

menjadi tuntutan birokrasi modern, tetapi juga bagian integral dari perkembangan suatu daerah dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih adaptif.

Dalam konteks pelayanan perpajakan, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), implementasi aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) menjadi salah satu bentuk inovasi digital yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal di berbagai daerah. Penelitian Thauhid dan Mayarni (2023) menunjukkan bahwa di Kota Pekanbaru, aplikasi SIGNAL masih menghadapi hambatan berupa kesulitan verifikasi data serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

Pajak sendiri merupakan sumber penerimaan terbesar negara di samping penerimaan nonpajak. Oleh karena itu, pengelolaan pajak harus dilakukan dengan baik agar penerimaannya dapat maksimal. Kebijakan perpajakan harus didukung oleh administrasi pajak yang berkualitas (Bintary, 2020). Kesadaran wajib pajak untuk membayar kewajibannya menjadi faktor penting, sebab kualitas pelayanan dapat menumbuhkan rasa nyaman, sementara sanksi pajak memberikan efek jera bagi yang tidak patuh (Masur & Rahayu, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang bervariasi. Devaranti et al. (2023) menilai bahwa penerapan SIGNAL di UPTD Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang cukup efektif dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun, Yani (2023) menemukan bahwa penggunaan aplikasi SIGNAL di Kabupaten Pesisir Selatan masih minim karena masyarakat lebih memilih metode konvensional. Hal serupa juga ditunjukkan oleh Nadya Fina (2023) dalam penelitiannya di Samsat Rajabasa Kota Bandar Lampung, yang menyatakan bahwa efektivitas e-Samsat masih

terbatas karena kendala teknis seperti error aplikasi dan ketersediaan terbatas pada sistem operasi tertentu.

Di sisi lain, Marnia et al. (2024) menegaskan bahwa aplikasi SIGNAL secara umum membantu masyarakat, meskipun masih banyak pengguna yang belum memahami seluruh fitur yang tersedia. Lebih lanjut, Annisa dan Fatimah (2023) menemukan bahwa penggunaan pembayaran pajak secara online berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, meskipun efektivitas surat tunggakan pajak masih rendah. Lauwrenza dan Agustiningsih (2023) juga membuktikan bahwa pengetahuan wajib pajak dan penerapan aplikasi SIGNAL berpengaruh positif terhadap kepatuhan, sementara sosialisasi pajak justru masih berpengaruh negatif karena belum optimal.

Secara konseptual, SIGNAL adalah aplikasi resmi yang berada di bawah koordinasi Polri, Kementerian Dalam Negeri, dan PT Jasa Raharja. Aplikasi ini memanfaatkan basis data kendaraan bermotor, data kependudukan, serta sistem informasi pajak daerah yang diintegrasikan secara nasional dengan dukungan kecerdasan buatan untuk verifikasi identitas pengguna melalui pencocokan wajah. Aplikasi ini diluncurkan secara resmi pada September 2021 dengan tujuan meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya transportasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan keamanan transaksi digital.

Namun, penerapannya di Kantor Samsat Kabupaten Kolaka masih menemui berbagai kendala, mulai dari error aplikasi, keterbatasan jaringan internet, hingga rendahnya literasi digital masyarakat. Meskipun aplikasi SIGNAL memungkinkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara daring, pencetakan STNK tetap harus dilakukan di kantor Samsat. Hal ini kerap menyebabkan penumpukan pelayanan ketika jaringan tidak mendukung, sehingga mengurangi kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada dua rumusan masalah utama: (1)

bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan melalui aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kabupaten Kolaka, dan (2) apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan publik berbasis digital di sektor perpajakan daerah serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang perlu diperbaiki agar aplikasi SIGNAL dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

THEORETICAL FRAMEWORK

Penelitian ini mengidentifikasi tiga variabel utama yang saling berkaitan. Variabel pertama adalah inovasi pelayanan publik (X), yang dijelaskan melalui lima dimensi menurut Suwarno (2008), yakni *pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, dan penemuan baru*. Variabel kedua adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan (Y1), yang mencerminkan kemudahan, efisiensi, dan efektivitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat. Variabel ketiga adalah kepatuhan wajib pajak (Y2), yaitu sejauh mana masyarakat melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu.

Hubungan antar variabel dapat dijelaskan sebagai berikut. Inovasi pelayanan publik (X) dipandang memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan pajak kendaraan (Y1), karena setiap bentuk inovasi akan menghasilkan cara baru yang lebih efisien dibandingkan dengan metode konvensional (Suwarno, 2008; Mulgan & Albury, 2008). Selanjutnya, kualitas pelayanan (Y1) diharapkan berhubungan positif dengan kepatuhan wajib pajak (Y2), sebab pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Masur & Rahayu, 2020).

Penelitian terdahulu juga memberikan indikasi arah hubungan antar variabel. Thauhid & Mayarni (2023) serta Yani (2023) menekankan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik perlu ditunjang oleh sosialisasi dan literasi digital agar benar-benar meningkatkan kualitas layanan. Annisa & Fatimah (2023) menunjukkan bahwa pembayaran berbasis daring berdampak positif

terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, Lauwrenza & Agustiningstih (2023) menemukan bahwa penerapan inovasi digital dalam layanan pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan, meskipun faktor sosialisasi yang tidak optimal dapat mengurangi efektivitasnya.

Dengan demikian, kerangka teoritis penelitian ini menetapkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi digital diasumsikan berhubungan positif dengan peningkatan kualitas pelayanan, dan pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Hubungan ini dibangun atas dasar teori inovasi pelayanan publik serta temuan penelitian terdahulu, yang konsisten menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi dalam sektor publik sangat ditentukan oleh bagaimana inovasi tersebut memengaruhi kualitas layanan dan perilaku kepatuhan masyarakat.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman mendalam mengenai inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kabupaten Kolaka. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada pertimbangan bahwa fenomena yang diteliti berkaitan dengan pengalaman, persepsi, serta kendala yang dihadapi oleh aparat Samsat maupun masyarakat, sehingga lebih tepat dianalisis melalui penelusuran data deskriptif dibandingkan dengan ukuran kuantitatif.

Data penelitian dikumpulkan melalui tiga teknik utama. Pertama, observasi dilakukan secara langsung untuk mengamati proses pelayanan dan penggunaan aplikasi SIGNAL di lingkungan Kantor Samsat. Kedua, wawancara dilaksanakan terhadap informan yang terdiri dari pegawai Samsat serta masyarakat pengguna layanan, dengan penentuan informan menggunakan teknik *snowball sampling* agar diperoleh narasumber yang benar-benar memahami permasalahan. Ketiga, dokumentasi digunakan untuk menelusuri dokumen resmi,

arsip kebijakan, serta literatur yang relevan guna memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi lapangan, sementara data sekunder dikumpulkan dari dokumen peraturan, laporan, dan pustaka yang terkait dengan implementasi aplikasi SIGNAL.

Analisis data dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data untuk menyederhanakan dan memfokuskan informasi penting, penyajian data dalam bentuk uraian naratif sehingga mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan temuan sesuai dengan tujuan penelitian. Validitas data diperkuat melalui teknik triangulasi, yakni membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipercaya.

RESULT AND DISCUSSION

RESULT

Deskripsi singkat lokasi. Kantor Samsat Kabupaten Kolaka beralamat di Jl. Pemuda No. 1, Kelurahan Balandete, menerapkan konsep pelayanan publik terpadu dengan tugas utama registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pemrosesan PKB/BBNKB/SWDKLLJ, serta penerbitan STNK/TBPKP, berkoordinasi dengan Kepolisian, Bapenda, dan PT Jasa Raharja. Visi layanannya berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui peningkatan kinerja, mutu layanan, dan kompetensi pegawai.

Gambaran umum objek studi. Aplikasi SIGNAL adalah layanan digital untuk pengesahan STNK tahunan, pembayaran PKB dan SWDKLLJ berbasis integrasi data Polri, Dukcapil, dan sistem pajak daerah. Sejak uji coba (Juni 2021) dan peluncuran (22 September 2021), SIGNAL memanfaatkan verifikasi identitas (pencocokan wajah) pada platform seluler untuk transaksi daring. Di Kolaka,

layanan digital ini berjalan berdampingan dengan prosedur manual; pencetakan fisik STNK tetap dilakukan di kantor Samsat.

Temuan pokok berdasarkan lima indikator inovasi (Suwarno, 2008):

1. Pengetahuan baru. SIGNAL memperkenalkan pengetahuan dan keterampilan baru bagi petugas dan wajib pajak tentang prosedur pajak berbasis digital. Petugas mengakui perlunya pembelajaran tambahan dan dukungan teknis; sebagian masyarakat terutama yang belum terbiasa dengan gawai masih merasa ragu dan memilih jalur manual. Sosialisasi yang diterima publik terutama lewat media sosial, spanduk/banner di kantor, dan penawaran langsung saat wajib pajak datang; penyuluhan tatap muka yang sistematis belum merata.
2. Cara baru (metode). Prosedur inti di loket tidak berubah, namun SIGNAL menghadirkan alternatif jalur layanan: cek tagihan–unggah dokumen–pembayaran–pengesahan secara daring. Setelah pendaftaran awal (yang dinilai sebagian responden cukup menantang), proses transaksi berikutnya berlangsung lebih cepat karena data telah tersimpan.
3. Objek baru. Di tingkat kantor, SIGNAL diposisikan sebagai objek layanan digital yang belum ditopang fasilitas pendukung memadai (belum ada ruang layanan digital, perangkat bantu khusus, SOP teknis terstandarisasi, maupun pelatihan resmi yang berkelanjutan). Informasi teknis banyak mengandalkan panduan daring; di *front office*, materi fisik seperti brosur langkah-langkah penggunaan belum tersedia secara rutin.
4. Teknologi baru. Responden menilai teknologi aplikasi mempersingkat waktu, mengurangi antrean, dan membantu menghindari keterlambatan pembayaran. Kendala yang paling sering dilaporkan adalah kestabilan jaringan/data,

error/loading aplikasi, serta keterbatasan kanal pembayaran (terutama dominan BRI; dompet digital belum merata). Notifikasi membantu ketepatan waktu, namun pemanfaatannya dipengaruhi literasi digital dan kualitas sinyal.

5. Penemuan baru. Bagi ekosistem pelayanan di Kolaka, SIGNAL merupakan terobosan pertama yang memungkinkan proses pajak kendaraan berlangsung end-to-end secara daring hingga penerbitan e-TBPKP, sementara pengesahan fisik STNK tetap diambil/diantar. Dampak yang dirasakan adalah pemangkasan waktu, berkurangnya antrean loket, dan pengurangan beban operasional harian; kendati demikian, batasan penggunaan untuk pemilik kendaraan tangan pertama masih menahan perluasan adopsi.

Implementasi sistem SIGNAL menghadapi beberapa hambatan utama yang saling terkait, dimulai dari masalah dasar literasi digital wajib pajak yang belum merata, yang diperparah oleh sosialisasi yang belum intensif dan terstruktur untuk menjangkau semua kalangan. Secara teknis, sistem ini terganggu oleh keterbatasan jaringan serta isu stabilitas aplikasi, sementara dari segi layanan, opsi pembayaran yang belum luas membatasi kemudahan bertransaksi, dan sistem ini memiliki keterbatasan cakupan layanan untuk kendaraan tangan kedua yang masih memerlukan proses Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN) secara terpisah. Semua tantangan ini diperberat oleh belum adanya tim teknis di tingkat daerah yang secara khusus bertugas menangani isu-isu operasional dan dukungan teknis untuk sistem tersebut.

DISCUSSION

Penjelasan hasil terhadap proposisi penelitian. Hasil mengonfirmasi proposisi bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik dalam hal ini SIGNAL menghadirkan pengetahuan baru dan cara baru yang meningkatkan kemudahan dan efisiensi

layanan. Kesesuaian ini sejalan dengan kerangka Suwarno (2008) mengenai unsur pengetahuan, metode, objek, teknologi, dan penemuan dalam inovasi sektor publik. Di sisi lain, capaian kualitas layanan dipengaruhi oleh faktor pendukung ekosistem (literasi, infrastruktur, dukungan kelembagaan) sehingga adopsi belum optimal.

Perbandingan dengan literatur. Pola temuan konsisten dengan kajian yang menekankan pentingnya kesiapan organisasi dan kapasitas pengguna pada inovasi digital. Thauhid & Mayarni (2023) dan Yani (2023) menyoroti bahwa verifikasi/akses serta sosialisasi menentukan keberhasilan implementasi aspek yang juga muncul kuat di Kolaka. Penemuan Nadya Fina (2023) terkait keterbatasan teknis aplikasi dan preferensi metode konvensional turut tercermin pada keluhan error/jaringan serta kebiasaan sebagian pengguna yang masih memilih loket. Di sisi kepatuhan, Annisa & Fatimah (2023) menunjukkan pembayaran daring meningkatkan kepatuhan; indikasi serupa tampak dari persepsi responden terhadap kemudahan dan pengingat (*reminder*) aplikasi. Namun, temuan Lauwrenza & Agustiningih (2023) bahwa sosialisasi yang tidak optimal dapat memberi dampak negatif terhadap kepatuhan juga relevan: tanpa edukasi yang cukup, inovasi tak otomatis meningkatkan perilaku patuh. Pada tataran teori inovasi publik, arah temuan selaras dengan Mulgan & Albury (2008) mengenai kebutuhan kapabilitas implementasi dan manajemen perubahan, serta gagasan mengenai infrastruktur teknologi-manusia-proses yang harus tumbuh serempak (lihat pula Etin Indrayani, 2021; dan implikasi adopsi teknologi layanan menurut Zhang dkk., 2020).

Implikasi praktis. Pertama, mainstreaming sosialisasi: pindah dari promosi pasif (spanduk/media sosial) ke edukasi terstruktur klinik aplikasi mingguan, *help desk* SIGNAL di front office, modul tutorial cetak/video singkat, dan kolaborasi dengan kelurahan/desa untuk

praktik langsung. Kedua, penguatan dukungan teknis: bentuk tim teknis lokal (lintas Samsat–Bapenda–mitra aplikasi) untuk menangani kendala, memperbarui SOP, dan menutup celah literasi petugas. Ketiga, diversifikasi kanal pembayaran agar inklusif (memperluas bank/EMI/dompot digital) dan mengurangi *friction*. Keempat, perluasan cakupan layanan (mis. *use case* BBN kendaraan tangan kedua pasca-verifikasi) agar manfaat dirasakan segmen pengguna yang lebih luas. Kelima, peningkatan keandalan sistem (stabilitas server/notifikasi, *fallback* offline di loket khusus) untuk mengatasi variabilitas jaringan.

Deduksi dan kontribusi. Temuan memperkaya bukti bahwa inovasi digital yang menyentuh “ujung layanan” (*user-facing*) paling efektif bila didukung tiga prasyarat:

1. kompetensi pengguna (literasi digital masyarakat dan petugas)
2. kapabilitas organisasi (SOP, tim teknis, fasilitas)
3. keandalan infrastruktur (jaringan, aplikasi, kanal bayar). Kajian ini mengisi celah dengan memetakan bagaimana lima dimensi inovasi (Suwarno, 2008) terwujud di level operasional Samsat daerah, sekaligus menunjukkan bottleneck spesifik yang dapat ditindaklanjuti sebagai agenda perbaikan layanan.

Keterbatasan. Hasil bersifat kontekstual (satu wilayah, pendekatan kualitatif) sehingga generalisasi perlu kehati-hatian. Studi lanjutan dapat menggunakan rancangan komparatif antar-daerah atau pendekatan kuantitatif (mis. *pre-post* adoption, *difference-in-differences*) untuk mengukur dampak kepatuhan dan kinerja layanan secara lebih inferensial.

Ringkasan kunci. SIGNAL di Kolaka telah berfungsi sebagai alternatif layanan yang mempersingkat proses dan mengurangi antrean; adopsinya ditahan oleh literasi, sosialisasi, dukungan teknis, jaringan, dan kanal pembayaran. Fokus perbaikan pada lima simpul

tersebut logis dan selaras dengan bukti terdahulu dengan ekspektasi peningkatan kualitas layanan dan, pada gilirannya, kepatuhan wajib pajak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi SIGNAL sebagai inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Kolaka mampu menghadirkan pengetahuan baru, cara baru, objek baru, teknologi baru, serta menjadi penemuan baru dalam tata kelola perpajakan daerah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SIGNAL memberikan efisiensi waktu, kemudahan akses, serta mengurangi antrean dan beban kerja pegawai Samsat. Masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan dan pengesahan STNK secara digital, sehingga pelayanan publik menjadi lebih praktis dan modern. Walaupun demikian, adopsi teknologi ini belum merata karena keterbatasan literasi digital, kendala teknis pada aplikasi, serta minimnya sosialisasi yang menyeluruh.

Di sisi lain, hasil penelitian ini juga menegaskan bahwa inovasi digital dalam pelayanan publik tidak dapat berdiri sendiri, melainkan memerlukan dukungan infrastruktur, kesiapan aparatur, serta literasi masyarakat. SIGNAL terbukti mempercepat proses dan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi masih terdapat batasan dalam hal generalisasi karena penelitian ini dilakukan pada satu lokasi dengan pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, temuan ini valid untuk konteks Kabupaten Kolaka, namun penerapannya di daerah lain perlu mempertimbangkan kondisi sosial, teknis, dan kelembagaan setempat.

Aplikasi SIGNAL dapat dijadikan pijakan awal transformasi digital pelayanan publik. Agar lebih efektif, pemangku kebijakan perlu memastikan peningkatan stabilitas sistem secara berkelanjutan, memperluas fitur layanan agar mencakup seluruh kebutuhan wajib pajak, serta melakukan edukasi dan sosialisasi intensif

melalui program tatap muka maupun media digital. Dengan langkah tersebut, implementasi SIGNAL tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak secara berkesinambungan.

REFERENSI

Book:

Mulgan, G., & Albury, D. (2008). *Innovation in the public sector*. London: Strategy Unit, Cabinet Office.

Serial/journal article :

Annisa, F., & Fatimah, H. (2023). Analisis dampak pembayaran online, surat tunggakan pajak, dan penghapusan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ*, 4(2).

Bintary, A. A. (2020). Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur tahun 2015–2018. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 86–101.

Devaranti, S., Murodi, H. A., & Machrunnisa, M. (2023). Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang. *Jurnal Administrasi Negara*, 29(2), 127–146.

Etin Indrayani. (2021). *Inovasi pelayanan publik di era digital*. Bandung: Alfabeta.

Lauwrenza, V., & Agustiningsih, W. (2023). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, sosialisasi pajak, dan penerapan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) terhadap kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Pajak Indonesia (Indonesian Tax Review)*, 7(1), 37–44.

Marnia, M., Kurnianingsih, F., Afriyana, E., & Hardiyanti, D. (2024). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota

Tanjungpinang. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara*, 2(1), 80–85.

Masur, M. H., & Rahayu, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(2), 325–340.

Nadya Fina, H. (2023). Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital melalui aplikasi E-Samsat (Studi kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 15–28.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Thauhid, M., & Mayarni. (2023). Analisis implementasi aplikasi SIGNAL dalam inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 44–56.

Yani, D. F. (2023). Tinjauan penerapan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) berbasis elektronik melalui aplikasi SIGNAL pada Kantor Samsat Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 1–12.