

Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Signal Polri pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Pusat

(Analysis of the implementation of the Signal Polri application system on the compliance of motor vehicle taxpayers in Central Jakarta)

Dina Anisia Dewi ^{1*}, Amartya Pebyanti ², Nurul Amalia Putri ³, Notika Rahmi ⁴

¹ Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, 10710, Indonesia

¹ dinaanisia19@gmail.com; ² apebyanti53@gmail.com; ³ namaliaa6@gmail.com; ⁴ notika.rahmi@gmail.com;

* Corresponding Author : Dina Anisia Dewi

ARTICLE INFO

Article History :

Received : February 24, 2025

Revised : June 20, 2025

Accepted : June 28, 2025

Keywords :

Application Implementation;

Police Signal;

Motor Vehicle Tax;

Kata Kunci :

Implementasi Aplikasi;

Signal Polri;

Pajak Kendaraan Bermotor;



This is an open access article
under the CC-BY-SA license.

Copyright (c) 2025

Transparansi : Jurnal Ilmiah
Ilmu Administrasi

ABSTRACT

August 2021 korlantas began to introduce the Samsat Digital Nasional (Signal) application to the Public. But because this application is operated digitally, there are still many taxpayers, especially parents who cannot easily use or take advantage of it, so there are still many who prefer to manually extend the motor vehicle tax directly to Samsat. If that continues to happen, it will cause a potential queue that is quite long and long. This research aims to analyze the Signal Polri Application system on the compliance of Motor Vehicle taxpayers in Central Jakarta. The method used is a qualitative method with data collection, interview, observation, and documentation techniques. The research was conducted at the Central Jakarta Samsat Office. The results of his research show that the policy implementation process is to build a network so that public policy goals can be realized as a result of government activities. Can be interpreted as a strategy to achieve the policy goals that have been set. The success and failure of the policy implementation process can be assessed in terms of the implementation of the program made. Policy implementation is also influenced by who is appointed and authorized to carry out the program, especially as an implementer. The results of this study show that the user presentation of the Signal Polri Application Program is only 1.50% - 3.84% during the last 3 years from the total number of motor vehicle users in Central Jakarta. The lack of numbers is caused by the lack of knowledge from taxpayers towards the Signal Polri Application Program because the socialization carried out by the samsat to taxpayers has not been too extensive.

Abstrak

Agustus 2021 korlantas mulai memperkenalkan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) kepada Masyarakat. Namun karena aplikasi ini dioperasikan secara digital, masih banyak wajib pajak khususnya orang tua yang belum bisa dengan mudah menggunakan atau memanfaatkannya, sehingga masih banyak yang lebih memilih untuk melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor secara manual langsung ke Samsat. Jika hal itu terus terjadi akan menimbulkan potensi antrian yang cukup panjang dan mengular. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem Aplikasi Signal Polri terhadap kepatuhan wajib pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Pusat. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Kantor Samsat Jakarta Pusat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa proses implementasi kebijakan adalah membangun jaringan kerja agar tujuan kebijakan publik dapat terwujud sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Dapat diartikan sebagai suatu strategi untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Keberhasilan dan kegagalan proses implementasi kebijakan dapat dinilai dari sisi pelaksanaan program yang dibuat. Implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh siapa yang ditunjuk dan diberi kewenangan untuk melaksanakan program tersebut terutama sebagai implementor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa presentase pengguna Program Aplikasi Sinyal Polri hanya 1,50% - 3,84% selama 3 tahun terakhir dari total jumlah pengguna kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Pusat. Minimnya angka tersebut disebabkan oleh minimnya pengetahuan wajib pajak terhadap Program Aplikasi Sinyal Polri karena sosialisasi yang dilakukan oleh samsat kepada wajib pajak belum terlalu luas.

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber penerima pendapatan asli daerah (PAD) yang sangat potensial. Dalam hal ini pemerintah daerah yaitu Badan Pendapatan Daerah (BPD) sangat berkepentingan untuk memperhatikan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang meningkat dengan pesat di masing-masing daerah. Sejalan dengan hal tersebut pemerintah daerah melihat peluang yang besar untuk menjadikan semua kendaraan bermotor yang dimiliki oleh wajib pajak untuk dijadikan sebagai objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Seiring dengan berjalannya waktu, zaman pun semakin berkembang. Akibat dari adanya perkembangan zaman sekarang ini banyak mengalami perubahan di beberapa sektor, salah satunya adalah teknologi. Perkembangan teknologi dan digitalisasi berdampak banyak terhadap perubahan, salah satunya pelayanan aplikasi. Agustus 2021 korlantas mulai mengenalkan aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) kepada masyarakat. Melalui aplikasi Signal tersebut proses pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan mudah, di mana saja, dan bisa kapan saja. Wilayah jakarta pusat merupakan salah satu wilayah yang padat penduduk, dimana setiap rumah setidaknya memiliki minimal 1 unit kendaraan bermotor. Aplikasi ini merupakan “*One Stop Digital Service*” tanpa harus hadir ke kantor Samsat atau unit layanan Samsat, lainnya seperti Samsat Keliling, Gerai Samsat di sejumlah mall/perkantoran maupun Drive.

Sistem pada aplikasi Signal memungkinkan untuk dilakukannya verifikasi identitas pemilik kendaraan bermotor dengan melakukan pencocokan wajah (*face matching*) pemilik kendaraan bermotor sesuai dengan data KTP elektronik di Kementerian Perdagangan Republik Indonesia (Kemendagri). Jakarta Pusat merupakan kota metropolitan sehingga mudah dalam mengakses media informasi dengan adanya aplikasi signal polri ini. Dalam menunjang pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan kumpulan penelitian- penelitian terdahulu sebagai landasannya, berikut penelitian terdahulu yang kami gunakan:

1. Nama Peneliti: Yudhio Rakhmatul Akbari, Adil Mubarak, Judul: “Implementasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital di UPTD Samsat Padang”
2. Nama Peneliti: Shivanka Devaranti, H. Ahmad Murodi, dan Machrunnisa, Judul: “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal (Samsat Digital Nasional) di UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang”.
3. Nama Peneliti: Herbrion Kurnia Alam, Hanny Purnamasari, Judul: “Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital Korlantas Polri”.
4. Nama Peneliti: M Ridho Thauhid, Mayarni, Judul: “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui SIGNAL di Kota Pekanbaru”
5. Nama Peneliti: Vilza Zaharani, Syahrudin Hattab, Agusta Sri Astuti, Judul “Inovasi Pelayanan Pajak Melalui Samsat Digital Nasional di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Wilayah I Palu”
6. Nama Peneliti: Indri Baqiyatus Sholeha, Khairur Razikin, Judul: “Analisis Efektivitas Pelayanan Digital dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD Samsat Serpong
7. Nama Peneliti: Arfah Habib Saragih, Adang Hendrawan, Neni Susilawati, Judul: “Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali)”.

Berikut data Pengguna Kendaraan Bermotor serta Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi SIGNAL pada 3 tahun terakhir.

Table 1. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi Signal Polri
Tahun 2022, 2023, dan 2024

Tahun	Pengguna Kendaraan Bermotor		Signal Polri	Manual	Presentase Pengguna Signal Polri
	Aktif	Pasif			
2022	286.144	613.022	6.704	279.440	2 %
2023	274.063	653.838	11.780	262.283	4 %
2024	256.507	699.477	18.195	238.312	7 %

Sumber: Bapenda dan Samsat Jakarta Pusat (2025)

Berdasarkan hasil data diatas menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Signal Polri untuk membayar pajak kendaraan bermotor pada 3 tahun terakhir sudah ada peningkatan setiap tahunnya. Walaupun jumlah pengguna Signal Polri naik setiap tahun, namun presentase penggunaannya masih dibawah 10% bahkan hanya mencapai 7%. Lambatnya peningkatan pengguna aplikasi signal polri ini karena wajib pajak yang tidak mengetahui adanya aplikasi signal polri lebih memilih melakukan pembayaran secara manual yaitu datang langsung ke samsat. Selain itu juga sering adanya *error system* pada aplikasi, serta ketidakpercayaan wajib pajak pada aplikasi signal polri apakah benar aplikasi ini resmi dan bisa di pertanggungjawabkan karena harus melakukan pembayaran di awal saat melakukannya melalui aplikasi signal polri. Maka dari itu sangat perlunya di lakukan sosialisasi. Sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak samsat kurang meluas, walaupun sudah dilakukan di beberapa acara. Sehingga masih perlu nya sesuatu yang bisa di akses oleh wajib pajak untuk memberikan informasi lebih lanjut mengenai Aplikasi Signal Polri, seperti penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis implementasi sistem Aplikasi Signal Polri serta hambatan yang di hadapi dalam Implementasi tersebut dan juga menganalisis upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan yang ada di Sistem Aplikasi Signal Polri Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Pusat. Penelitian ini juga bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang bagaimana penggunaan Aplikasi Signal Polri mempengaruhi kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Diharapkan makin banyak masyarakat atau wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan aplikasi Signal Polri ini.

Dalam penelitian ini penulis membahas implementasi menggunakan teori Grindle dalam Nurdin, 2019: 65) Secara umum, tujuan dari proses implementasi kebijakan adalah untuk membangun jaringan agar tujuan kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai hasil dari aktivitas pemerintah. Menurut pemahamannya, program diartikan sebagai strategi untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Keberhasilan dan kegagalan proses implementasi kebijakan dapat dinilai dari segi keterlaksanaan program yang dibuat. "...proses pelaksanaan sangat dipengaruhi oleh macam-macam tujuan yang telah ditentukan untuknya dan cara penetapan tujuan tersebut," saran Grindle mengenai proses pelaksanaan (dalam Nurdin, 2019:66). Hal ini menunjukkan bahwa sifat dan cara di mana tujuan telah dinyatakan memiliki dampak yang signifikan terhadap proses implementasi. Dua faktor, isi kebijakan dan konteksnya, menentukan dan mempengaruhi keberhasilan kegiatan untuk mengimplementasikan kebijakan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif (Creswell (dalam Djam'an satori & Aan komariah, 2017, hlm. 24) dengan jenis penelitian deskriptif (Punaji (2010)) yang menjelaskan aplikasi Signal Polri dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital. Signal Polri merupakan Program inovasi dari Ditlantas Polri. Analisis data kualitatif dilakukan ketika data yang di kumpulkan berupa kata-kata atau narasi, bukan angka-angka. Penelitian ini akan diperoleh melalui wawancara di lapangan. Untuk mendapatkan data, dilakukan wawancara dengan 5 narasumber yang terdiri dari 3 wajib pajak, 1 akademis, dan 1 pihak Samsat. Data kemudian di analisis menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu suatu metode riset yang memiliki tujuan untuk menjelaskan secara spesifik peristiwa alam dan sosial yang terjadi di Masyarakat.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber asli. Dalam kasus ini yaitu Samsat dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda). Data yang dikumpulkan salah satunya adalah jumlah kendaraan bermotor, jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jakarta Pusat baik melalui Aplikasi Signal Polri maupun manual datang langsung ke Kantor Samsat. Sedangkan data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen-dokumen serta laporan-laporan yang berhubungan dengan Penggunaan sistem Aplikasi Signal Polri.

Dalam penelitian ini data sekunder yang terkumpul didasari oleh jurnal-jurnal terdahulu. Untuk mengumpulkan data primer dan data sekunder penulis menggunakan pengumpulan data melalui Observasi yaitu kegiatan pengamatan yang dilakukan terkait suatu kondisi, keadaan maupun situasi yang sedang berkembang di lapangan. Yang menjadi sasaran observasi adalah aktor, tempat kejadian, waktu dan peristiwa. Untuk mengumpulkan data secara observasi peneliti juga terjun secara langsung

mengamati kegiatan pelaku utama untuk hasil pengamatan yang lebih baik, dan sebagai hasil utama dari penelitian ini. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Signal di Jakarta Pusat. Selain menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk pengumpulan data, cara lain untuk memperoleh data dari informan adalah dengan cara dokumentasi, seperti foto dan video maka dari itu peneliti menggunakan alat bantu kamera dari telepon genggam untuk mendokumentasikan tiap momen yang dibutuhkan saat pengumpulan data sedang dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian, guna melihat Implementasi program aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital dan hambatan saat pengeimplementasiannya, dilihat sesuai teori Implementasi Grindle (Dalam Nurdin, 2019:65) adalah sebagai berikut:

1. Implementasi

a. Materi Muatan Kebijakan (*The Content of Policy*)

1) Kepentingan yang terpengaruhi (*interest affected*)

Pengaruh Aplikasi Signal Polri terhadap kemudahan dan kepatuhan wajib pajak. Indikator ini menunjukkan seberapa banyak kepentingan yang terikat untuk terlibat dalam proses implementasi kebijakan dan seberapa besar kepentingan tersebut dapat mempengaruhinya. Pengguna kendaraan bermotor memiliki peran yang sangat berpengaruh dalam penerapan sistem aplikasi Signal Polri demi menerapkan konsep yang lebih modern serta efisien dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan bahwa aplikasi Signal Polri ini sangat membantu pihak samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor serta memberikan kenyamanan bagi pengguna aplikasi tersebut. Tetapi masih ada beberapa pihak yang belum merasakan pengaruh dari Aplikasi Signal Polri dikarenakan kurangnya pengetahuan dan sosialisasi tentang Signal Polri.

2) Ragam Manfaat (*type of benefits*)

Manfaat Aplikasi Signal Polri yaitu Program yang menawarkan berbagai manfaat bagi masyarakat luas cenderung terhindar dari konflik atau perselisihan di kemudian hari. Program aplikasi SIGNAL POLRI merupakan inovasi terbaru dari pajak kendaraan bermotor. Dimana dengan adanya aplikasi ini memberikan banyak manfaat terutama dalam efisiensi waktu. Serta meminimalisir antrian di kantor samsat yang dapat menimbulkan emosional bagi para wajib pajak karena terlalu lama nya proses administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan bahwa manfaat yang di peroleh pihak samsat yaitu Tidak perlu melakukan pengecekan berkas secara manual, Tidak perlu menyimpan arsip, Tidak ada pembayaran melalui fisik yang melibatkan kasir, dan Sumber daya manusia lebih efisien. Serta efisiensi waktu, lebih praktis, dan cepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi pengguna aplikasi Signal Polri. Tetapi masih ada beberapa pihak yang belum merasakan manfaatnya dikarenakan belum menggunakan aplikasi Signal Polri.

3) Sejauh mana perubahan yang dibayangkan (*extended of change envisioned*)

Peningkatan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan tujuan jangka panjang akan lebih sulit untuk diterapkan daripada program yang benar-benar memberikan manfaat langsung kepada penerima manfaat. Masyarakat atau wajib pajak sebagai penerima manfaat memiliki hak untuk mendapatkan program atau layanan yang terbaik untuk memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Perubahan atau inovasi yang ditawarkan merupakan program dengan tujuan jangka Panjang tetapi jika sudah dilakukan sosialisasi yang baik akan mudah untuk di terapkan. Inovasi baru dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu aplikasi Signal Polri. Dimana aplikasi tersebut sangat memberikan perubahan yang baik dan bermanfaat bagi pengguna kendaraan

bermotor yang harus membayar pajak nya. perubahan atau inovasi bisa dirasakan oleh pihak samsat maupun wajib pajak jika sudah dilakukan sosialisasi dengan baik dan mudah diterapkan karena aplikasi tersebut sangat memberikan perubahan yang baik dan bermanfaat bagi pengguna kendaraan bermotor yang harus membayar pajak. Hasil dari wawancara yang peneliti lakukan bahwa yang diharapkan dari program aplikasi Signal Polri ini yaitu meminimalisir antrian di kantor Samsat, karena kondisi sampai saat ini masih banyaknya antrian jika melakukan pembayaran secara manual.

4) Letak pengambilan keputusan (*site of decision making*)

Lokasi pengambilan Keputusan dalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan akan lebih sulit jika tersebar secara geografis dan organisasional. Sosialisasi dan penerapan atau implementasi mengenai suatu program tertentu akan lebih efektif dan efisien jika pengambilan keputusannya di lakukan secara geografis. Pengambilan Keputusan mengenai pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Signal Polri harus di putuskan sesuai lokasi pemilik kendaraan bermotor nya. Jika pemilik kendaraan bermotor di wilayah Jakarta Pusat, maka pengambilan Keputusan mengenai program pembayarannya juga harus di lihat dari keadaan atau situasi di Jakarta Pusat. Lokasi pengambilan Keputusan adanya signal ini sudah tersebar secara nasional tetapi karena kurangnya sosialisasi yang merata maka pengguna sistem manual masih sangat tinggi dibandingkan dengan pengguna Signal Polri.

5) Para pelaksana program (*program implementors*)

Implementasi kebijakan akan dipengaruhi oleh keputusan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas implementasi program yang telah dirumuskan pada tahap perumusan kebijakan. Dalam hal ini, petugas samsat sudah melaksanakan tanggung jawabnya atas implementasi tersebut seperti melakukan sosialisasi atau pameran tentang aplikasi tersebut tetapi proses ini juga masih terus dilakukan supaya Masyarakat bisa merasakan manfaat dari aplikasi ini.

6) Sumber daya yang disepakati (*resources committed*)

Sumber daya dalam implementasi sistem aplikasi SIGNAL POLRI yaitu layanan yang berhubungan dengan kendaraan bermotor yang di miliki. Dalam hal ini, petugas samsat sudah maksimal dalam menunjang keberhasilan aplikasi Signal Polri dan pengguna aplikasi ini juga sudah merasa terbantu karena *step by stepnya* mudah untuk dipahami. Selain itu, untuk wajib pajak yang menggunakan metode manual juga merasa terbantu dengan SDM yang ada di samsat karena membantu wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran dan memberikan informasi jika wajib pajak memberikan pertanyaan.

b. Konteks Kebijakan (*The context of policy*)

1) Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat (*power, interest and strategies of actors involved*)

Masing-masing implementor memiliki kepentingannya masing-masing terhadap program yang dijalankan. Dalam penelitian ini, pihak samsat memiliki kekuasaan terhadap implementasi aplikasi SIGNAL guna untuk kepentingan Masyarakat dengan beberapa strategi yang dilakukan. Strategi yang dilakukan oleh pihak Samsat seperti melakukan sosialisasi ke masyarakat dengan diadakannya *booth* di beberapa pameran dan mempraktikan langsung cara penggunaan aplikasi SIGNAL ini.

2) Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa (*institution and regime characteristics*)

Karakteristik lembaga dan rezim berkuasa memiliki kekuasaan yang besar dalam menentukan implementasi suatu program yang masuk dalam pemerintahan. Dalam membuat suatu program tidak boleh adanya keberpihakan kepada siapapun yang terlibat di dalam kebijakan suatu program tersebut. Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa terlihat jika pembayaran masih dilakukan secara manual yaitu adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak lain selain penyelenggara tetapi hal ini sudah diminimalisir dengan adanya aplikasi SIGNAL ini karena semua prosesnya sudah online dan tidak perlu datang langsung ke kantor samsat.

Adapun untuk meminimalisir pungutan liar, peranan masyarakat atau wajib pajak juga sangat berpengaruh, dimana Masyarakat bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai prosedur nya. Selain itu dalam meminimalisir adanya pungutan liar petugas samsat memberikan sanksi terhadap oknum-oknum yang melakukan pungutan liar terhadap wajib pajak.

3) Tingkat Kepatuhan dan Daya Tanggap dari pelaksana (*compliance and responsiveness*)

Untuk dapat mencapai tujuan suatu kebijakan, pejabat publik mendapati dua masalah yang berkenaan dengan interaksi mereka terhadap lingkungan dan tahapan administrasi, yakni dalam hal kepatuhan dan juga ketanggapan. Para aktor harus merubah pemikiran orang-orang yang sebelumnya menentang mengenai kebijakan menjadi mendukung. Selain itu para aktor juga harus mempertahankan orang-orang yang mendapati manfaat dari pelaksanaan program. Selain kepatuhan, permasalahan lainnya adalah ketanggapan. Semua tingkatan dari birokrasi pada setiap institusi harus memiliki daya tanggap yang cepat dalam pekerjaannya guna memberikan pelayanan publik yang maksimal dan dapat memenuhi kebutuhan secara optimal. Tanpa adanya ketanggapan ini sulit untuk dapat mewujudkan implementasi kebijakan. Suatu kebijakan yang telah dibuat pasti memiliki kelemahan. Kelemahan tersebut yang harus segera di tanggap serta di tangani. Dalam hal ini, pihak samsat sudah tanggap dalam melakukan sosialisasi tentang SIGNAL POLRI di beberapa tempat contohnya: pada saat Pekan Raya Jakarta dan di Perangkat Pemerintahan. Dampak yang didapatkan adalah meningkatnya penggunaan SIGNAL POLRI di tahun 2022-2024, selain itu di Media Sosial sudah memberikan informasi tentang Aplikasi SIGNAL POLRI dari mulai pendaftaran sampai dengan pembayaran.

2. Pengguna Signal Polri mengalami peningkatan pengguna di setiap tahunnya, tingkat pemanfaatannya secara umum masih rendah karena adanya berbagai hambatan, baik teknis maupun non-teknis. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini meliputi rendahnya kemampuan digital masyarakat, kurangnya sosialisasi serta informasi mengenai penggunaan aplikasi, belum optimalnya integrasi sistem antar lembaga terkait, serta kecenderungan masyarakat untuk tetap memilih layanan tatap muka di Kantor Samsat. Kegagalan ini terjadi pada dasarnya merupakan masalah teknis, terutama terkait integrasi dan sinkronisasi data antarsistem. Namun, keterbatasan pemahaman petugas serta kesalahan input dari pengguna dapat memperkuat dampak dari gangguan teknis tersebut.

Dari pihak wajib pajak hambatannya adalah sistem yang terkadang suka eror sehingga dalam pengoperasiannya terganggu. Selain itu juga metode pembayaran yang terbatas. Metode pembayaran yang tersedia adalah Bank BCA, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BTN, Bank DKI, Bank BJB, Bank Jambi, dan Bank RiauKepri. Sedangkan tidak semua wajib pajak memiliki bank yang tersedia di aplikasi tersebut serta tidak mengerti melakukan pembayaran menggunakan bank. Mungkin bisa ditambahkan dengan metode pembayaran melalui indomart atau alfamart, yang semua kalangan bisa menggunakannya. Selain itu hambatan yang di hadapi adalah kurangnya sosialisasi dari pihak samsat mengenai Aplikasi Signal Polri yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang aplikasi ini.

3. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi hambatan dalam proses Implementasi Sistem Aplikasi SIGNAL POLRI tersebut yaitu jika terdapat kendala dalam proses pembayaran melalui aplikasi Signal Polri wajib pajak dapat melakukan pengaduan kendala tersebut dengan cara menggunakan fitur bantuan yang ada di Aplikasi sebagai sarana pengaduan atas hambatan yang terjadi. Upaya selanjutnya dalam hal kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas samsat adalah melakukan sosialisasi kepada wajib pajak baik melalui *offline* maupun *online*. Upaya *offline* seperti melakukan penyuluhan tentang aplikasi Signal Polri di kelurahan, bisa juga di tempat tinggal wajib pajak. Untuk sosialisasi yang dilakukan secara *online* pihak samsat bisa memanfaatkan sosial media seperti Instagram, facebook, tiktok dan juga bisa diperluas lagi dengan adanya siaran di televisi bagi wajib pajak terutama orang tua yang tidak menggunakan sosial media untuk memberikan informasi tentang aplikasi Signal Polri. Dalam hal ini diharapkan masyarakat bisa mengetahui adanya Signal Polri karena aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam melakukan

pembayaran pajak kendaraan bermotor lebih efisien dan praktis.

KESIMPULAN

Tujuan dari proses implementasi kebijakan adalah untuk membangun jaringan agar tujuan kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai hasil dari aktivitas pemerintah. Menurut pemahamannya, program diartikan sebagai strategi untuk mencapai tujuan kebijakan yang telah ditetapkan. Keberhasilan dan kegagalan proses implementasi kebijakan dapat dinilai dari segi keterlaksanaan program yang dibuat. Grindle menyatakan bahwa pelaksanaan suatu program atau kebijakan akan lebih sulit jika tersebar secara geografis dan organisasional. Implementasi kebijakan akan dipengaruhi oleh keputusan mengenai siapa yang bertanggung jawab atas implementasi program Aplikasi Signal Polri tersebut. Masing-masing implementor memiliki kepentingannya masing-masing terhadap program yang dijalankan. Para implementor harus merubah pemikiran orang-orang yang sebelumnya menentang mengenai kebijakan menjadi mendukung. Selain itu para aktor juga harus mempertahankan orang-orang yang mendapati manfaat dari pelaksanaan program Aplikasi Signal Polri ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem aplikasi Signal Polri dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Jakarta Pusat telah menunjukkan hasil yang positif dan penggunaan aplikasi tersebut naik setiap tahunnya. Walaupun jumlah pengguna Signal Polri naik setiap tahun, namun presentase penggunaannya masih dibawah 10% bahkan hanya mencapai 7% di akhir tahun 2024. Target implementasi bisa dikatakan belum maksimal walaupun angka pengguna nya naik setiap tahun yang bisa disebabkan oleh sosialisasi atau edukasi ke wajib pajak kemungkinan belum efektif dan meluas. Agar implementasi bisa dikatakan berhasil maka perlunya evaluasi strategi komunikasi publik dan perbaikan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi signal polri supaya tidak terjadi adanya *system error*.

Aplikasi Signal Polri telah memberikan kemudahan dan efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta telah meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Namun, masih ada hambatan yang dihadapi dalam mengimplementasikan aplikasi Signal Polri, seperti tidak ada akses dari pihak samsat dengan Aplikasi Signal Polri, sistem pembayaran yang belum banyak tersedia, serta kurangnya sosialisasi tentang aplikasi tersebut sehingga mengakibatkan minimnya pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi Signal Polri, serta masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh pihak-pihak lain selain penyelenggara. Upaya yang dilakukan pihak samsat yaitu melakukan pengaduan atas hambatan yang terjadi di Aplikasi tersebut jika pembayaran belum masuk ke Samsat. Lalu melakukan lebih banyak sosialisasi lagi seperti mendatangi langsung pihak yang bertanggung jawab atas setiap daerah wajib pajak, dan melakukan sosialisai secara online melalui sosial media.

Dari hasil penelitian yang sudah dijelaskan mengenai Analisis Implementasi Sistem Aplikasi Signal Polri Pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Pusat berikut peneliti uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi instansi terkait dan pembaca lainnya: Diharapkan kepada Samsat perlu dilakukan upaya-upaya meningkatkan kesadaran dan pengetahuan masyarakat tentang aplikasi Signal Polri seperti melakukan Sosialisasi kepada masyarakat baik melakukannya dengan mengadakan penyuluhan ataupun menginformasikan melalui online seperti di instagram ataupun media sosial lainnya, serta pengawasan dan penindakan terhadap pungutan liar yang dilakukan oleh pihak lain. Dengan demikian, diharapkan implementasi aplikasi Signal polri dapat lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis digital di Jakarta Pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Herbrrian Kurnia, Hanny Purnamasari, Universitas Singaperbangsa Karawang, and Pelayanan Publik. 2024. "Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* 10 (3).
- Fajarwati, Arnia, and Ulda Rahmadila. 2022. "Model Implementasi Kebijakan Merilee Grindle (Studi Kasus Penyerapan Tenaga Kerja Lokal Pada PT. Meiji RUBber Indonesia Kabupaten Bekasi)." *Dialog: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Studi Media*.

- Hidayanti, Dwi. 2023. "Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, Ketegasan Sanksi Pajak, Dan Kepercayaan Pada Pemerintah Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pelaku E-Commerce Di Shopee." 2023. [http://repository.stei.ac.id/11082/3/BAB 2.pdf](http://repository.stei.ac.id/11082/3/BAB%202.pdf).
- Ibid, Nurdin. 2019. "Teori Merrile S Grindle Aktivitas Pemerintah Dalam Mewujudkan Aturan Kebijakan Sebagaimana Mestinya." 2019. [http://repositori.unsil.ac.id/11003/10/10. Bab II.pdf](http://repositori.unsil.ac.id/11003/10/10.%20Bab%20II.pdf).
- Nurdin, Encep Syarief. 2019. *Teori-Teori Analisis Implementasi Kebijakan Publik*.
- Putri, Yurika Elena. 2023. "Penerapan Aplikasi Samsat Digital Nasional (Signal) Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Samsat Jakarta Selatan." 2023. <http://repository.unas.ac.id/8215/>.
- Saragih, Arfah Habib, Adang Hendrawan, and Neni Susilawati. 2019. "Implementasi Electric SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Provinsi Bali)." *Akuntansi Riset* 11.
- Sholeha, Indri Baqiyatus, and Khairur Razikin. 2021. "Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Kendaraan Bermotor Di Uptd Samsat Serpong Program Studi Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen STIAMI , Indonesia." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1 (6): 631–41.
- Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, and Rizky Gunawan. 2022. "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang." *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial* 1 (3): 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i3.537>.
- Sutopo. 2009. "Metode Penelitian." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53 (9): 1689–99.
- Thauhid, M Ridho. 2023. "Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Signal di Kota Pekanbaru." *Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur* 1 (2): 226–38.
- Wisnubroto, Kristantyo. 2021. "Signal, Layanan STNK Dalam Genggaman." Administrator. 2021. <https://indonesia.go.id/kategori/kependudukan/3187/signal-layanan-stnk-dalam-genggaman>.