

Analisis Efektivitas Realisasi Program Aplikasi SIGNAL dalam Perspektif Agile Governance di Provinsi Bali

A. A. Ngr. Bramana Adi Prasada Tama* , Nyoman Sri Subawa

Universitas Pendidikan Nasional, Indonesia

Email: gungbramana86@gmail.com*

Keywords:

*Agile Governance; SIGNAL App;
Motor Vehicle Tax; Digital Public
Services; PAD Bali Province*

Abstract

This study examines the implementation of the SIGNAL (Samsat Digital Nasional) application in Bali Province using an Agile Governance perspective. The background of this research is the increasing demand for efficient, transparent, and digital-based public services to enhance Motor Vehicle Tax (PKB) revenue and regional income (PAD). The purpose of this study is to analyze the effectiveness of SIGNAL application realization and its impact on public service quality and taxpayer compliance. A descriptive qualitative method was employed with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving government officers and taxpayers in Bangli and Badung Regencies. The results show that SIGNAL implementation has improved service efficiency, accessibility, and transparency in tax payment processes. However, challenges remain, particularly low digital literacy in rural areas and limited internet infrastructure. The discussion indicates that Agile Governance principles such as responsiveness, innovation, human-focused services, and efficiency are partially achieved in implementation. In conclusion, the SIGNAL application contributes positively to PAD optimization and public service transformation, although further improvements are required to ensure equitable digital access and user adaptability across regions in Bali.

Kata Kunci:

*Agile Governance; Aplikasi
SIGNAL; Pajak Kendaraan
Bermotor; Pelayanan Publik
Digital; PAD Provinsi Bali*

Abstrak

Penelitian ini mengkaji implementasi aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional) di Provinsi Bali dengan perspektif *Agile Governance*. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya kebutuhan pelayanan publik berbasis digital yang efisien, transparan, dan adaptif untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas realisasi aplikasi SIGNAL serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik dan kepatuhan wajib pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pada instansi pemerintah serta masyarakat pengguna di Kabupaten Bangli dan Badung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIGNAL mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi

digital masyarakat pedesaan dan keterbatasan infrastruktur jaringan internet. Pembahasan menunjukkan bahwa prinsip *Agile Governance* seperti responsivitas, inovasi, efisiensi, dan human focused telah diterapkan meskipun belum optimal. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa aplikasi SIGNAL memberikan kontribusi positif terhadap optimalisasi PAD dan transformasi pelayanan publik, namun diperlukan penguatan infrastruktur dan literasi digital agar implementasi dapat merata di seluruh wilayah Bali.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus pemerintahan sesuai aspirasi masyarakat sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Reformasi pemerintahan mendorong pergeseran paradigma dari sentralisasi menuju desentralisasi, di mana pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara mandiri melalui inovasi pengelolaan keuangan dan pelayanan publik (Dalisawintri et al. 2025; Handraini et al. 2024; Kamala et al. 2025; Lathifah et al. 2024). Ketergantungan terhadap bantuan pemerintah pusat perlu diminimalkan seiring dengan kewenangan daerah yang semakin luas dalam mengelola sumber keuangannya sendiri (Paramananda et al., 2025).

Provinsi Bali menjadi salah satu daerah yang secara konsisten berupaya meningkatkan PAD melalui optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sekitar 90% PAD Provinsi Bali bersumber dari PKB, sehingga pemerintah mengambil berbagai langkah strategis mulai dari perluasan gerai samsat keliling, pembaruan basis data kendaraan bermotor, penerapan pajak progresif, hingga pembebasan denda insentif. Berdasarkan data BPS Provinsi Bali tahun 2023, tercatat total 5.016.351 kendaraan bermotor di Bali, yang terus meningkat seiring pertumbuhan sektor pariwisata pasca pandemi (Zulfia et al., 2023).

Sebagai respons terhadap kebutuhan layanan yang lebih efisien, Pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Provinsi Bali meluncurkan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) pada 22 September 2021. Aplikasi ini memanfaatkan basis data kendaraan bermotor POLRI, data kependudukan Dirjen Dukcapil, dan sistem informasi pajak Bapenda Provinsi, sehingga wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB tanpa harus hadir langsung ke kantor Samsat. Inovasi ini dinilai strategis khususnya untuk masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan dengan akses terbatas ke pusat pelayanan (Liswatin, 2022).

Untuk menganalisis realisasi program SIGNAL, penelitian ini menggunakan perspektif *Agile Governance*, yaitu kemampuan pemerintah untuk mengikuti perkembangan zaman dan memenuhi tuntutan masyarakat secara cepat dan adaptif (Wattimena et al., 2021). *Agile Governance* diadopsi dari prinsip manajemen organisasi untuk mengatasi permasalahan birokrasi seperti pembengkakan anggaran, keterlambatan layanan, dan ketidakpuasan masyarakat (Malik et al. 2023; Susilawati et al. 2023; Zein et al. 2024). Konsep ini menekankan kolaborasi lintas lembaga, komunikasi terbuka, adaptasi terhadap perubahan, dan penyampaian layanan secara berkelanjutan (Suci Indah Luqmani & M. Husni Tamrin, 2022).

Penelitian ini memilih Kabupaten Bangli dan Kabupaten Badung sebagai lokus dengan pertimbangan kontras karakteristik yang signifikan. Kabupaten Badung merupakan barometer kepariwisataan Bali dengan PAD tertinggi, sedangkan Kabupaten Bangli didominasi sektor pertanian dengan tingkat literasi digital dan kesadaran wajib pajak yang lebih rendah (Badan

Pusat Statistik Kabupaten Bangli, 2025). Perbandingan dua daerah ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas realisasi program SIGNAL dalam konteks yang berbeda. Research gap yang teridentifikasi menunjukkan bahwa penelitian terdahulu belum secara spesifik mengeksplorasi kendala infrastruktur dan literasi digital dalam implementasi SIGNAL di Bali (Disdukbbpppa Badung, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas administrasi dan kepuasan masyarakat apabila didukung oleh kesiapan infrastruktur dan literasi digital yang memadai. Penelitian oleh Wattimena et al. (2021) menegaskan bahwa inovasi kebijakan berbasis adaptasi digital berkontribusi terhadap peningkatan ketahanan dan efektivitas layanan publik. Selain itu, Suci Indah Luqmani dan Tamrin (2022) menemukan bahwa penerapan aplikasi layanan publik berbasis *Agile Governance* mampu meningkatkan kecepatan pelayanan dan efisiensi birokrasi. Studi Manik dan Habibie (2024) juga memperkuat bahwa *Agile Governance* dalam pelayanan publik memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan, khususnya dalam konteks Mal Pelayanan Publik yang responsif.

Meskipun demikian, berbagai studi juga menunjukkan bahwa implementasi sistem digital seperti layanan perpajakan berbasis aplikasi belum sepenuhnya berjalan optimal di seluruh wilayah. Liswatin (2022) mengungkapkan bahwa inovasi pengelolaan pajak daerah masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Dalam konteks aplikasi SIGNAL, beberapa daerah menunjukkan tingkat adopsi yang berbeda-beda, terutama antara wilayah perkotaan dan pedesaan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas implementasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, ekonomi, dan kesiapan masyarakat dalam menerima perubahan digital (Badii et al. 2025; Salsabila et al. 2025; Suharyanto et al. 2025; Syafitri et al. 2025).

Kesenjangan penelitian (*research gap*) yang teridentifikasi dari studi-studi sebelumnya adalah masih terbatasnya kajian komparatif yang menghubungkan efektivitas implementasi aplikasi SIGNAL dengan perspektif *Agile Governance* pada wilayah dengan karakteristik berbeda. Sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada aspek efektivitas layanan atau peningkatan PAD secara umum, tanpa mendalami perbedaan implementasi antara daerah dengan tingkat literasi digital dan kondisi geografis yang kontras (Ariyanti et al. 2022; Badii et al. 2025; Soares et al. 2026). Selain itu, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji hambatan seperti wilayah blank spot, disparitas akses internet, serta resistensi masyarakat terhadap digitalisasi layanan pajak daerah (Yaqin et al. 2026; Yusuf 2025).

Urgensi penelitian ini menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya ketergantungan pemerintah daerah terhadap sistem digital dalam pengelolaan pajak dan pelayanan publik. Ketimpangan digital antara wilayah perkotaan seperti Badung dan wilayah dengan karakteristik geografis menantang seperti Bangli menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap implementasi kebijakan berbasis teknologi. Tanpa pemahaman yang komprehensif, digitalisasi berpotensi menciptakan kesenjangan layanan yang justru bertentangan dengan prinsip inklusivitas pelayanan publik. Oleh karena itu, pendekatan *Agile Governance* menjadi relevan untuk menilai sejauh mana fleksibilitas dan adaptasi kebijakan mampu menjawab tantangan tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komparatif implementasi aplikasi SIGNAL di dua wilayah dengan karakteristik berbeda melalui perspektif *Agile Governance* yang mencakup aspek adaptivitas, efisiensi, human focused, dan inovasi layanan. Penelitian ini tidak hanya melihat aspek teknis implementasi aplikasi, tetapi juga mengkaji dinamika sosial, kesiapan masyarakat, serta faktor infrastruktur yang memengaruhi efektivitas layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baru dalam pengembangan model evaluasi layanan publik digital yang lebih kontekstual dan adaptif terhadap kondisi daerah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dinamika realisasi program aplikasi SIGNAL dalam perspektif *Agile Governance* serta mengkaji dampaknya terhadap masyarakat dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Bali. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan kajian *Agile Governance* dalam pelayanan publik digital, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih adaptif, inklusif, dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar penguatan strategi digitalisasi layanan perpajakan yang lebih merata dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di berbagai wilayah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis realisasi Program Aplikasi SIGNAL dalam perspektif *Agile Governance* di Provinsi Bali. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam implementasi aplikasi SIGNAL pada UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli dan Kabupaten Badung, serta masyarakat wajib pajak pengguna layanan. Sampel penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap paling mengetahui dan terlibat langsung dalam implementasi program, meliputi Kepala UPTD PPRD, Kepala Seksi Pelayanan dan Penagihan, admin aplikasi SIGNAL, petugas Samsat, serta masyarakat pengguna aplikasi. Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan checklist dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam dan komprehensif terkait implementasi layanan digital tersebut.

Uji keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas data diperkuat dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik, serta member check kepada informan untuk memastikan kesesuaian data hasil wawancara. Dependabilitas dan konfirmabilitas dijaga melalui audit trail yang mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumentasi terhadap laporan instansi, data PAD, dan regulasi terkait implementasi aplikasi SIGNAL. Prosedur penelitian dimulai dari tahap pra-lapangan berupa identifikasi masalah dan penyusunan instrumen, dilanjutkan dengan pengumpulan data di lapangan, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan sementara yang kemudian diverifikasi secara berulang untuk memastikan konsistensi temuan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara

berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik berdasarkan indikator *Agile Governance* yang mencakup aspek efisiensi, inovasi, *human focused*, responsivitas, dan struktur layanan publik. Pengolahan data dibantu dengan perangkat lunak Microsoft Excel untuk pengelompokan data dan penyusunan matriks temuan, sedangkan interpretasi kualitatif dilakukan secara manual berdasarkan pola-pola yang muncul dari hasil wawancara dan observasi. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi aplikasi SIGNAL dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika Realisasi Program Aplikasi Signal Di Lapangan

Penelitian yang di laksanakan di 2 UPTD. Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali yakni di Kabupaten Bangli dan Kabupaten Badung dilakukan dengan melibatkan beberapa informasi dari masing – masing pihak UPTD PPRD di Bangli maupun di badung diantaranya Kepala UPTD PPRD, Kepala Seksi Pelayanan dan Penagihan, Admin Aplikasi SIGNAL, Staff Bagian Penagihan, dan Masyarakat yang sudah pernah menggunakan Aplikasi SIGNAL secara langsung di Kabupaten Bangli dan Badung. Wawancara ini berlangsung pada hari Selasa 12 Mei 2026 di Kantor Samsat Bangli dan pada Rabu 13 Mei 2026 di Kantor Samsat Badung. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak I Gusti Ngurah Made Sinar Darna Yasa, S.Sos., M.A.P selaku Kepala UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli yang merupakan salah satu informan di penelitiann ini mengatakan bahwa :

“Pengenalan Aplikasi SIGNAL khususnya di Kabupten Bangli dialkukan melalui sosialisasi menggunakan media online yang dimiliki UPTD Samsat Bangli seperti laman Facebook, Instagram dan juga Website. Disamping itu UPTD Samsat Bangli juga melaksanakan sosialisasi secara langsung turun ke lapangan. Cara lain yang digunakan oleh UPTD Samsat Bangli dalam menyebarluaska informasi mengenai penggunaan Aplikasi SIGNAL adalah dengan bekerja sama dengan pemerintah desa bahwa ada inovasi baru berupa aplikasi yang akan memudahkan seluruh masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus datang langsung ke kantor samsat. Di kabupaten Bangli sendiri walaupun penggunaanya belum banyak, namun dilihat dari data bahwa dalam 2 tahun terakhir pengguna aplikasi SIGNAL menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan”

Pernyataan informan diatas menyatakan bahwa UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli berupaya memberikan informasi seluas – luasnya kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui bahwa ada sebuah inovasi yang dapat memudahkan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu ditegaskan bahwa inovasi ini akan terus meluaskan sasaran pengguna dari berbagai usia.

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Seksi Penagihan dan Keberatan yaitu Bapak I Wayan Adi Sedana, S.AP., M.AP. Yang mengatakan :

“UPTD. Samsat Bangli selalu berupaya menyebarluaskan segala inovasi yang diluncurkan pemerintah dalam rangka meningkatkan PAD, termasuk juga sosialisasi penggunaan Aplikasi SIGNAL di Kabupaten Bangli. Namun jika dilihat dari perspektif data yang ada, memang pengguna Aplikasi SIGNAL di Kabupaten Bangli tidak begitu signifikan hal tersebut diakibatkan oleh adanya perubahan arah layanan yang awalnya konvensional

menjadi layanan digital berupa aplikasi. Kendati demikian, perkembangan pengguna aplikasi SIGNAL di Bangli menunjukkan angka yang positif meskipun pemetaan peningkatan pengguna menunjukkan spesifik hanya di daerah perkotaan saja. Untuk selanjutnya UPTD. Samsat Bangli ingin terus meningkatkan sasaran pengguna agar bisa mencapai pemerataan terhadap seluruh wajib pajak di Provinsi Bali terkhusus di Kabupaten Bangli. Namun dalam upaya peningkatan layanan Aplikasi SIGNAL ini tentu saja ada kendala yang kami alami sejak aplikasi ini diluncurkan. Yang pertama itu kurangnya literasi digital khususnya untuk masyarakat di pedesaan, yang kedua kendala jaringan internet di beberapa wilayah yang kami sebut blackspot di Kabupaten Bangli, lalu kendala selanjutnya adalah dikala kami sudah melaksanakan sosialisasi namun tidak semua masyarakat dapat menerima dan memahami alur dari penggunaan aplikasi ini, maka dari itu banyak masyarakat yang masih memilih untuk tetap datang ke kantor agar bisa menanyakan langsung ketika mereka merasa bingung.”

Dapat diartikan bahwa pernyataan dari Kepala Seksi Penagihan dan Keberatan yaitu Bapak I Wayan Adi Sedana, S.AP.,M.AP. menyatakan bahwa UPTD Samsat Bangli memiliki keinginan yang sangat tinggi untuk terus melakukan upaya peningkatan pelayanan publik khususnya dalam penggunaan aplikasi SIGNAL. Semua inovasi kebijakan dibuat untuk mempermudah sistem pelayanan yang akan dihadirkan di masyarakat, namun dalam praktiknya terkadang banyak hal yang menjadi tantangan sehingga menimbulkan ketidaksiapan masyarakat untuk menerima inovasi layanan tersebut. Dalam kasus ini, masyarakat Kabupaten Bangli masih belum memiliki literasi digital merata di seluruh daerah Kabupaten Bangli, selain itu infrastruktur jaringan internet yang belum memadai juga merupakan salah satu tantangan serius dalam realisasi program ini dikarenakan penggunaan aplikasi tentunya memerlukan yang namanya jaringan internet.

Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancara kepada tim sekaligus admin Aplikasi SIGNAL di UPTD Samsat Bangli yaitu I Gusti Putu Anom Wedana yang menjadi salah satu informan pada penelitian ini mengatakan bahwa :

“Jika dilihat dari potensi tunggakan yang terdeteksi di UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli, bahwa fenomena tunggakan tertinggi berlangsung di daerah blackspot seperti Kecamatan Kintamani. Sehingga, sebenarnya inovasi kebijakan berupa pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan sebuah aplikasi ini sangat relevan jika di realisasikan. Hal ini dilihat dari letak geografis Kecamatan Kintamani yang menyatakan bahwa daerahnya sangat luas serta memiliki medan yang rumit, selain itu WP yang tersebar juga cukup banyak, dan potensi tunggakan yang tinggi karena sulitnya akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli sudah berupaya memberikan pelayanan berupa Kantor Samsat Link yang terletak di Desa Batur, Kintamani. Namun hal tersebut tidak dapat berjalan efektif dikarenakan hanya masyarakat yang dekat dengan Kantor Samsat Link saja yang dapat langsung hadir dan mendapatkan pelayanan samsat. Kembali disampaikan bahwa hal tersebut terjadi karena luas wilayah Kintamani yang mencakup 48 desa.”

Dari tanggapan yang disampaikan oleh I Gusti Putu Anom Wedana selaku admin Aplikasi SIGNAL dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Kintamani merupakan kecamatan yang sangat luas dan memiliki potensi tunggakan yang tinggi. Sehingga menurutnya realisasi program aplikasi SIGNAL di Kabupaten Bangli sangat relevan dan merupakan sebuah

kegesitan pemerintah dalam menanggulangi penunggakan pajak dengan memanfaatkan teknologi masa kini.

I Gusti Putu Anom Wedana juga memberikan pemaparan mengenai teknis dari penggunaan Aplikasi SIGNAL serta sedikit menjawab pertanyaan masyarakat mengenai kepastian pengambilan bukti fisik pengesahan STNK sebagai berikut :

“Secara digital, aplikasi ini memanfaatkan pangkalan data kendaraan bermotor yang dimiliki POLRI, pangkalan data induk kependudukan yang ada pada Dirjen Dukcapil Kemendagri dan sistem informasi pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh tiap – tiap Bapenda Provinsi. Untuk penggunaan aplikasi ini, masyarakat wajib memenuhi syarat registrasi seperti memasukkan foto e-KTP hingga verifikasi wajah dengan melakukan selfie. Selanjutnya masyarakat harus melengkapi data kendaraan dengan harus memilih antara mendaftarkan milik sendiri atau orang lain dan lalu melakukan pengesahan STNK. Lalu pada tahapan yang terakhir yaitu proses pengiriman dokumen yang berupa. Pengesahan STNK, banyak masyarakat yang masih bingung dengan pengambilannya. Di dalam aplikasi SIGNAL, masyarakat sudah bisa memilih pengiriman dokumen antara mengambil sendiri ke Kantor Samsat atau bisa juga dikirim melalui Kantor POS Indonesia. Tahapan terakhir yaitu proses pembayaran yang sangat mudah dengan hanya menggunakan Mobile Banking yang tersedia.”

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa teknis pelayanan Samsat melalui Aplikasi SIGNAL ini menawarkan kemudahan yang nyata. Dimana masyarakat tidak lagi harus hadir langsung dan melakukan antrian yang panjang. Tetapi cukup hanya dengan diam dirumah dan melakukan proses pembayaran pajak menggunakan smartphone saja.

Pernyataan ini kembali diperkuat oleh Bapak I Gusti Ngurah Made Sinar Darna Yasa, S.Sos., M.A.P selaku Kepala UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli dan beberapa harapan – harapan beliau mengenai realisasi Aplikasi SIGNAL ini dikatakan bahwa :

“Kami di UPTD Samsat Bangli sudah berusaha melaksanakan penyebarluasan informasi melalui sosialisai kepada masyarakat sesuai dengan standar operasional yang ada, namun besar harapan kami agar kedepannya pengguna aplikasi ini meningkat dan tidak hanya diperkotaan, namun juga di daerah pedesaan. Selain itu kami berharap agar inovasi digital seperti ini agar terus konsisten digaungkan agar memberi kemudahan yang pasti bagi masyarakat dalam membayar pajak, sehingga mengurangi penunggakan. Serta harapan untuk tim admin Aplikasi SIGNAL di UPTD Samsat Bangli agar terus mengusahakan kinerja yang baik, sehingga seluruh masyarakat di Kabupaten Bangli melek literasi digital dan mampu menagkses informasi mengenai keberadaan Aplikasi SIGNAL.”

Dari pernyataan Bapak KaUPTD dapat dinyatakan bahwa Samsat Bangli selalu berusaha memberikan informasi seluas – luasnya terhadap masyarakat. Namun di samping itu harapan – harapan masih terus dilontarkan demi kebaikan dan juga peningkatan kualitas pelayanan.

Wawancara dilanjutkan di UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Badung pada Rabu, 13 Mei 2026. Wawancara yang dilakukan di Kantor Samsat Badung tentunya bertujuan untuk melengkapi data penelitian sebagai salah satu lokus pembanding dalam pelaksanaan program aplikasi SIGNAL di Provinsi Bali. Kabupaten Badung dipilih karena merupakan daerah dengan kontribusai PAD tertinggi di Bali, khususnya yang bersumber dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Kondisi tersebut menjadikan Samsat Badung relevan untuk melihat bagaimana efektivitas realisasi program Aplikasi SIGNAL dijalankan pada wilayah dengan tingkat

aktivitas dan potensi pendataan yang tinggi. Selain itu, hasil wawancara di Samsat Badung diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komperhensif sebagai pembanding terhadap kondisi di kabupaten lainnya. Berdasarkan wawancara dengan I Made Swami Ananda Kusuma Urip, S.E. selaku staff bagian konsur sekaligus merupakan admin Aplikasi SIGNAL di Samsat Badung mengatakan bahwa :

“Jika berbicara mengenai realisasi program Aplikasi SIGNAL di Kabupaten Badung, tentunya menunjukkan dinamika yang cukup. Positif dalam perspektif *Agile Governance*, karena pelayanan ini bisa dikatakan menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui digitalisasi layanan. Semenjak adanya inovasi ini, masyarakat mulai beralih dari pembayaran manual menuju layanan digital karena prosesnya yang lebih praktis, cepat, dan dapat dilakukan dari rumah. Di Kabupaten Badung sendiri, penggunaan aplikasi sangat meningkat seiring dengan sosialisasi pemerintah dan meningkatnya literasi digital masyarakat di wilayah Kabupaten Badung. Badung sebagai daerah yang luas dan merupakan salah satu pusat pariwisata di Bali sudah pasti sangat relevan dengan inovasi – inovasi yang berbentuk digital. Dengan demikian kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat di Wilayah Kabupaten Badung juga untuk datang langsung ke Gerai – Gerai Samsat terdekat.”

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Bapak I Made Swami Ananda Kusuma Urip, S.E. dapat diartikan bahwa Kabupaten Badung sebagai daerah perkotaan dan merupakan salah satu wilayah pariwisata di Bali merasa sangat diuntungkan dengan keberadaan inovasi pelayanan digital berupa aplikasi SIGNAL ini. Aplikasi SIGNAL dikatakan sejalan dengan pola hidup masyarakat Badung yang ingin semua kegiatan pelayanan bisa dilakukan hanya dengan membuka smartphone saja.

Pertanyaan ini juga diperkuat oleh salah satu staff PT. Jasa Raharja yang bertugas di Samsat Badung yaitu Bapak I Kadek Ardika, S.E. yang mengatakan bahwa :

“Kami sebagai pelayan masyarakat di Provinsi Bali khususnya di Kabupaten Badung terus berupaya untuk melakukan penyebarluasan informasi ke seluruh wilayah Kabupaten Badung mengenai keberadaan Aplikasi SIGNAL ini. Meski demikian dikatakan Badung merupakan pusat pariwisata, tetapi tidak sedikit juga masyarakat yang masih enggan memanfaatkan teknologi untuk melakukan pembayaran pajak dengan alasan ‘ribe, tkut eror, dan takut gagal bayar’. Hal tersebut menjadi fokus kami untuk terus berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat, sehingga kami mendapat kepercayaan oleh masyarakat sehingga penggunaan Aplikasi SIGNAL di Kabupaten Badung bisa terus konsisten dan meningkat.”

Pada kesempatan wawancara di Samsat Badung, penulis berkesempatan bertemu dengan Admin Aplikasi SIGNAL dari pihak kepolisian yaitu Bapak I Komang Rio Andika, S.H. yang menjelaskan sedikit proses pengelolaan Aplikasi SIGNAL di Samsat Badung. Dikatakan bahwa :

“Aplikasi SIGNAL merupakan sebuah inovasi pelayanan yang digaungkan secara nasional, sehingga seluruh sistem dan cara penggunaan relatif sama di seluruh daerah di Indonesia yang menerapkan inovasi ini. Dapat dikatakan bahwa proses pengelolaan dan administrasi Aplikasi SIGNAL dilakukan secara terintegritas antara pihak Badan Pendapatan Daerah (Samsat), Kepolisian, dan Jasa Raharja. Data kendaraan diverifikasi secara digital, kemudian masyarakat melakukan pembayaran melalui aplikasi atau kanal pembayaran yang

tersedia. Setelah pembayaran berhasil, dokumen pengesahan diterbitkan sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagai admin Aplikasi SIGNAL, dapat diketahui bahwa pengambilan pengesahan STNK tidak hanya untuk masyarakat Badung saja, namun siapapun pengguna yang dengan jarak terdekat dapat melakukan pencetakan pengesahan di kantor maupun di gerai samsat terdekat, sehingga kami sebagai admin dapat memastikan setiap harinya siapa saja yang membayar dan akan mengambil dokumen pengesahan langsung ke kantor ataupun ingin dikirim melalui POS Indonesia.”

Kembali dilengkapi oleh Bapak I Made Swami Ananda Kusuma Urip, S.E yang mengatakan :

“Kami dari Tim SIGNAL Samsat Badung terus memantau perkembangan aplikasi serta juga perkembangan pengguna. Saat ini akan ada maintenance untuk dashboard admin , sehingga admin dapat lebih mengetahui peningkatan maupun penurunan pengguna setiap harinya. Dan kami juga berharap agar aplikasi SIGNAL ini bisa terus konsisten di sosialisasikan agar pengguna nya mengalami peningkatan serta untuk mendukung transformasi pelayanan publik yang berbasis elektronik. Selain itu, kami juga terus meningkatkan sasaran pengguna utamanya seluruh wajib pajak kendaraan bermotor terkhusus masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan pembayaran pajak secara cepat, mudah dan transparan serta efisien tanpa harus datang langsung ke Kantor Samsat.”

Pernyataan diatas dapat diartikan bahwa seluruh tim Aplikasi SIGNAL di Provinsi Bali khususnya di Badung memiliki harapan yang besar terhadap peningkatan pengguna Aplikasi SIGNAL, dan mereka terus berupaya untuk memperbaiki sistem yang ada.

Konsistensi dan kontribusi aplikasi ini juga menjadi pertanyaan dalam wawancara ini, Bapak I Kadek Ardika, S.E. berkata bahwa :

“Pelayanan Aplikasi SIGNAL sampai saat ini masih cukup konsisten dan terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), karena mempermudah masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor dengan tepat waktu. Dengan akses yang lebih mudah dan cepat, tingkat kepatuhan wajib pajak cenderung meningkat sehingga berkontribusi terhadap penerimaan pajak daerah.”

Dampak Realisasi Program Aplikasi Signal terhadap Masyarakat

Setelah melakukan penelitian di UPTD PPRD Provinsi Bali di Kabupaten Bangli dan Badung yang dikenal sebagai Kantor Samsat Bangli / Badung dengan melakukan wawancara, observasi serta studi dokumen yang langsung dilaksanakan di Lokasi, penulis kembali melakukan penelitian dengan melakukan wawancara dan observasi di tengah – tengah masyarakat yang sudah pernah menggunakan Aplikasi SIGNAL pada Hari Rabu, 20 Mei 2026 di Kantor Desa Songan B serta pada Kamis 21 Mei 2026 di Gerai Samsat Dalung dengan ditemani langsung oleh tim admin Aplikasi SIGNAL, penulis berkesempatan untuk bertemu langsung dengan wajib pajak yang sudah pernah melakukan pembayaran pajak melalui Aplikasi SIGNAL. Ada beberapa masyarakat yang ditemui oleh penulis, salah satunya adalah I Ketut Arjani Yasa yang berusia 32 Tahun dan bekerja sebagai Sekretaris Desa di Kantor Desa Songan B. Beliau berkata bahwa :

“Kantor Samsat Bangli selalu berusaha menjalin komunikasi dengan kami di Kantor Desa Songan B, dan komunikasi tersebut berlangsung dengan sangat baik. Dimana kantor Samsat Bangli selalu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai inovasi kebijakan terbaru, termasuk dengan adanya Aplikasi SIGNAL ini, sehingga kami selaku perangkat desa

dapat dengan cepat menginformasikan inovasi ini kepada masing – masing kepala dusun agar cepat di ketahui oleh masyarakat. Saya juga merupakan seorang yang sudah pernah secara langsung menggunakan Aplikasi SIGNAL sebagai alat pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan aplikasi ini juga membuat saya merasa sangat dimudahkan dengan pelayanannya yang cepat dan efisien. Namun melihat kondisi wilayah kami yang beragam, tentu saja akses untuk penggunaan aplikasi ini sangat terbatas hanya untuk beberapa kalangan usia saja.”

Pernyataan tersebut kembali diperkuat oleh salah seorang wajib pajak yang juga sudah pernah menggunakan Aplikasi SIGNAL yaitu Ni Kadek Wiratni yang berusia 30 Tahun yang bekerja sebagai petani bawang yang mengatakan bahwa :

“Kantor Samsat Bangli sudah sangat sering melaksanakan sosialisai mengenai kemudahan pembayaran pajak sehingga kami masyarakat disini sudah kenal dan akrab dengan tim dari Samsat Bangli. Informasi mengenai kehadiran inovasi baru berupa Aplikasi ini juga selalu cepat sampai di telinga masyarakat, sehingga masyarakat yang merasa bisa menggunakan aplikasi bisa melakukan pembayaran pajak tanpa harus hadir secara langsung di Kantor Samsat Bangli. Hal tersebut menimbulkan kemudahan dari segala sisi, dimana sisi yang satu masyarakat di Desa Songan B dapat meng-efisieni waktu dengan tidak harus langsung hadir ke Kantor Samsat dan dapat melanjutkan pekerjaan setelah pembayaran di aplikasi selesai. Disisi lain masyarakat Desa Songan B dapat meng-efisiensi biaya, yang mana kita ketahui perjalanan menuju kota sangat membutuhkan biaya mulai dari biaya bensin maupun makan. Menurut kami disini sebagai masyarakat yang sudah pernah menggunakan aplikasi SIGNAL ini tidak ada mengalami kesulitan , hanya saja yang Namanya perkembangan teknologi sudah pasti memiliki sasaran yang cukup terbatas, sehingga saya berharap kedepannya agar semua masyarakat bisa menggunakan aplikasi ini.”

Selanjutnya, penulis mewawancarai wajib pajak lainnya yang sudah pernah menggunakan Aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor beliau Bernama I Jero Gede Karang yang berusia 47 Tahun yang berkegiatan sebagai pemuka agama di Desa Songan B , pada saat itu kami bertemu saat beliau hendak mengambil plat motor setelah mendapatkan pelayanan yang Bernama Samsat Kerti, beliau berkata bahwa :

“Kehadiran tim dari Kantor Samsat Bangli sangatlah totalitas dalam memberikan pelayanan, begitu juga dengan pemberian informasi mengenai inovasi pelayanan baru berupa Aplikasi, jika dikatakan efektif tentu saja aplikasi ini efektif untuk proses pembayaran pajak yang cepat dan efisien, namun terkadang untuk seusia saya rasanya sangat sulit untuk belajar kembali mengenai perkembangan teknologi. Meski begitu, saya sebagai wajib pajak yang sudah pernah menggunakan aplikasi tetap merasakan kemudahan yang ditawarkan. Namun untuk saat ini saya memiliki keperluan yang berbeda yakni untuk pergantian plat 5 tahunan, maka dari itu untuk hari ini saya tidak melakukan pembayaran dengan aplikasi melainkan memanfaatkan layanan lain yakni Samsat Kerti.”

Wawancara selanjutnya dilakukan kepada seorang pria yang memiliki usaha Glamour Camping atau kerap disebut Glamping di areal Ulun Danu Batur. Beliau Bernama I Nengah Gawe yang berusia 43 tahun. Beliau berkata bahwa :

“Secara pribadi saya sangat merasa dimudahkan, apalagi akhir – akhir ini masyarakat disibukkan dengan banyaknya kegiatan adat di desa. Maka dari itu, kehadiran inovasi Aplikasi SIGNAL saya rasa memberikan efisiensi kepada kami masyarakat yang tinggal cukup jauh dari pusat kota dan memiliki waktu yang minim untuk membayar pajak kendaraan bermotor kami.

Namun yang menjadi masalah dalam realisasi program aplikasi SIGNAL ini tentunya yaitu minimnya keinginan masyarakat untuk beradaptasi dengan teknologi yang memudahkan, selain itu, fasilitas internen yang cukup terbatas juga menjadi tantangan utama dari realisasi Program Aplikasi SIGNAL khususnya di Songan.”

Pada sesi terakhir di Desa Songan B, penulis mewawancarai seorang kepala dusun yang berusia 32 tahun, beliau bernama I Ketut Teon, beliau juga merupakan seorang perangkat desa sekaligus wajib pajak yang sudah pernah menggunakan aplikasi SIGNAL, beliau berpendapat bahwa :

“Banyak masyarakat yang beranggapan bahwa karena tinggal jauh dari kota dan kegunaan motor hanya untuk berkebun, maka pembayaran pajak dianggap angin lalu oleh masyarakat. Namun, dengan adanya sosialisai mengenai kebijakan – kebijakan baru yang dihadirkan oleh pemerintah, sehingga masyarakat semakin sadar pentingnya membayar pajak. Kemudahan yang ditawarkan juga menjadi daya tarik minat masyarakat untuk membayar pajak. Saking mudahnya penggunaan aplikasi ini terkadang saya juga sering ikut berpartisipasi sebagai pengguna dan membayar pajak melalui aplikasi. Semoga inovasi ini dapat terus berjalan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat.”

Lalu dilanjutkan pada hari Kamis, 21 Mei 2026, penulis melanjutkan penelitian di Gerai Samsat Dalung dengan didampingi langsung oleh tim admin Aplikasi SIGNAL. Dalam pelaksanaan observasi dan wawancara tersebut, penulis berkesempatan hadir dan bertemu langsung dengan beberapa wajib pajak yang telah menggunakan Aplikasi SIGNAL sebagai sarana pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Adapun beberapa narasumber yang berhasil di wawancarai oleh penulis salah satunya adalah Gede Rai Jnana yang berusia 29 Tahun yang bekerja sebagai pegawai di salah satu resort di Kabupaten Badung, beliau menyampaikan bahwa :

“Menurut saya penggunaan Aplikasi SIGNAL sangatlah membantu, terutama bagi masyarakat yang memiliki kesibukan kerja seperti saya. Sebelum ada aplikasi ini, saya harus meluangkan waktu datang langsung ke Kantor Samsat dan sering terkendala antrian yang cukup panjang. Setelah menggunakan SIGNAL, proses pembayaran pajak menjadi jauh lebih praktis karena bisa dilakukan melalui telepon genggam. Selain itu, informasi yang diberikan juga cukup jelas dan mudah dipahami. Namun terkadang kendala jaringan internet juga masih menjadi hambatan ketika proses pembayaran berlangsung.”

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan I Wayan Sudarma yang berusia 41 tahun dan bekerja sebagai Driver Online di daerah pariwisata Badung. Beliau menyampaikan bahwa :

“Sebagai seorang yang pekerjaannya banyak dijalan dan memiliki waktu kerja yang tidak menentu, Aplikasi SIGNAL sangat mempermudah saya dalam membayar pajak kendaraan. Saya tidak perlu meninggalkan pekerjaan hanya untuk datang mengurus administrasi ke Kantor Samsat. Pelayanan melalui aplikasi ini juga cukup cepat dan transparan. Namun menurut saya masih perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas agar masyarakat benar – benar memahami tahapan penggunaannya.”

Narasumber berikutnya adalah Kadek Riskia Dewi yang berusia 24 Tahun yang bekerja sebagai pengusaha Nail Art di daerah Dalung, Riskia mengatakan bahwa :

“Saya mengetahui Aplikasi SIGNAL dari media sosial dan informasi yang diberikan oleh petugas Samsat. Setelah mencoba menggunakannya, saya merasa aplikasi ini cukup mudah digunakan dan sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat apalagi Gen Z seperti saya

yang mager bertemu banyak orang serta mengurus administrasi yang cukup panjang. Proses pembayaran dapat dilakukan di rumah sehingga lebih praktis dan efisien. Akan tetapi pada saat awal registrasi saya sempat mengalami kebingungan karena beberapa tahapan verifikasi memerlukan ketelitian.”

Selain itu, penulis juga mewawancarai A. A. Gede Krisyana yang berusia 32 Tahun dan bekerja sebagai PNS di wilayah Kabupaten Badung. Beliau menyampaikan bahwa :

“Inovasi pelayanan melalui Aplikasi SIGNAL menurut saya merupakan langkah yang baik dari pihak Samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat menjadi memiliki alternatif pelayanan yang lebih fleksibel dan modern, saya melihat bahwa generasi muda lebih cepat memahami penggunaan aplikasi ini, sedangkan masyarakat usia lanjut masih memerlukan pendampingan secara langsung agar dapat menggunakan aplikasi dengan baik.”

Dalam giat wawancara dan observasi di Gerai Samsat Dalung, penulis juga menemukan adanya pandangan berbeda dari salah satu wajib pajak yang diwawancarai. Narasumber tersebut adalah I Gusti Ngurah Sudipta yang berusia 52 tahun dan bekerja sebagai pedagang. Beliau menyampaikan bahwa :

“Menurut saya penggunaan Aplikasi SIGNAL memang terlihat praktis, tetapi dalam realisasinya masih cukup menyulitkan bagi sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Saya pribadi sempat mengalami kebingungan saat proses registrasi dan verifikasi data kendaraan. Selain itu saya merasa pelayanan secara langsung di Kantor Samsat masih lebih mudah dipahami karena bisa langsung bertanya kepada petugas apabila mengalami Kendal. Tidak semua masyarakat, terutama yang berusia lanjut, memiliki kemampuan menggunakan aplikasi digital maupun akses internet yang memadai. Oleh karena itu, menurut saya pelayanan secara konvensional masih tetap sangat diperlukan di Tengah masyarakat.”

Agile Governance

Good Enough Governance (GEG)

Konsep *Good Enough Governance* tercermin dari pendekatan adaptif pemerintah dalam realisasi Aplikasi SIGNAL. UPTD Samsat Bangli dan Badung tidak menerapkan transformasi digital secara kaku, melainkan menyesuaikan dengan kondisi masyarakat dengan tetap mempertahankan layanan alternatif seperti Samsat Link, Gerai Samsat, dan Samsat Kerti. Sosialisasi dilakukan secara berlapis melalui media digital dan kunjungan langsung ke desa-desa, mencerminkan kebijakan yang fleksibel dan realistis sesuai kemampuan masyarakat dalam menerima inovasi pelayanan.

Business-Driven

Orientasi *Business-Driven* terlihat dari tujuan utama aplikasi SIGNAL untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan mengurangi tunggakan PKB. Di Kabupaten Bangli, aplikasi relevan untuk wilayah dengan potensi tunggakan tinggi seperti Kintamani, sementara di Kabupaten Badung sistem digital mendukung mobilitas tinggi masyarakat perkotaan dan pariwisata. Dampaknya secara langsung meningkatkan penerimaan PAD dan mendukung keberlangsungan pelayanan publik berbasis elektronik.

Human Focused

Indikator *Human Focused* terlihat dari upaya pemerintah memahami kebutuhan dan karakteristik masyarakat yang beragam. Sosialisasi berjenjang melalui perangkat desa,

pelayanan konvensional yang tetap dipertahankan, serta pendampingan langsung kepada masyarakat yang kesulitan menggunakan teknologi merupakan wujud nyata pendekatan berorientasi manusia. Masyarakat petani, perangkat desa, pekerja pariwisata, hingga pelaku usaha merasakan manfaat konkret berupa penghematan waktu, tenaga, dan biaya. Namun tantangan bagi lansia dan masyarakat pedesaan masih memerlukan pendampingan dan edukasi digital yang lebih merata.

Respon Cepat

Respon Cepat terwujud melalui kemampuan pemerintah beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan digitalisasi pelayanan publik. Pihak Samsat Bangli dan Badung aktif melakukan sosialisasi, pengembangan sistem, dan penyediaan alternatif pengambilan dokumen pengesahan STNK. Ketika kendala lapangan teridentifikasi—seperti keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital—pemerintah segera merespons melalui peningkatan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat.

Efisien

Efisiensi merupakan dampak yang paling dominan dirasakan masyarakat. Seluruh proses pembayaran PKB dapat dilakukan melalui smartphone tanpa antrian. Masyarakat pedesaan di Desa Songan B merasakan efisiensi biaya perjalanan, sedangkan masyarakat perkotaan Badung merasakan efisiensi waktu. Digitalisasi pelayanan terbukti mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sesuai prinsip *Agile Governance*.

Inovatif

Inovasi Aplikasi SIGNAL terlihat dari transformasi sistem konvensional ke digital berbasis aplikasi yang terintegrasi antara Samsat, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Sistem verifikasi e-KTP, verifikasi wajah, dan pengiriman dokumen melalui POS Indonesia merupakan terobosan layanan publik. Di Bangli inovasi ini relevan untuk mengatasi keterbatasan geografis, sementara di Badung sesuai dengan pola hidup masyarakat perkotaan yang mengharapkan layanan serba digital.

Terstruktur

Realisasi program SIGNAL berjalan melalui mekanisme terstruktur mulai dari registrasi, verifikasi identitas, penginputan data kendaraan, pengesahan STNK, hingga pembayaran digital. Pengelolaan terintegrasi antar lembaga dengan pembagian tugas yang jelas, serta pola sosialisasi berjenjang dari media sosial, kerja sama desa, hingga sosialisasi langsung, mempertegas bahwa implementasi SIGNAL tidak berjalan spontan melainkan melalui koordinasi antar lembaga yang terstruktur.

Pelayanan Publik

Tangibilitas

Tangibilitas pelayanan tercermin dari keberadaan Aplikasi SIGNAL sebagai wujud nyata transformasi digital pelayanan publik. Dukungan fasilitas seperti Gerai Samsat, Samsat Link, Samsat Kerti, dan layanan pengiriman dokumen melalui POS Indonesia mempertegas ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Sosialisasi melalui media sosial dan kunjungan langsung ke desa juga merupakan bentuk tangible dari upaya penyebaran informasi.

Reliabilitas, Responsiveness, Empati, dan Assurance Pelayanan

Reliabilitas ditunjukkan melalui konsistensi layanan SIGNAL sejak 2021 yang terus dikembangkan dengan prosedur jelas dan terintegrasi. Responsiveness tercermin dari sosialisasi aktif, pendampingan masyarakat, dan monitoring perkembangan pengguna secara

rutin oleh tim admin. Empati pemerintah terwujud melalui layanan hybrid yang tetap mempertahankan pelayanan konvensional bagi lansia dan masyarakat pedesaan. Assurance pelayanan diberikan melalui integrasi resmi dengan Kepolisian dan PT. Jasa Raharja serta kepastian alur pengesahan STNK. Meski demikian, kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas sistem dan edukasi berkelanjutan.

SAMSAT

Realisasi Aplikasi SIGNAL merupakan pengembangan sistem SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yang mengintegrasikan registrasi kendaraan, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLAJ secara digital. Inovasi ini sejalan dengan visi Pembangunan Daerah Bali “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” dan mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Keberadaan SIGNAL menegaskan komitmen Pemerintah Provinsi Bali dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kewajiban perpajakan kendaraan bermotor.

KESIMPULAN

Realisasi Program Aplikasi SIGNAL di Provinsi Bali secara umum telah mencerminkan prinsip-prinsip *Agile Governance* melalui pemenuhan indikator *Good Enough Governance*, *Business-Driven*, *Human Focused*, Respon Cepat, Efisiensi, Inovatif, dan Terstruktur. Pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah berhasil menghadirkan inovasi layanan digital yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga berkontribusi terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak dan optimalisasi PAD dari sektor PKB. Namun demikian, terdapat tantangan yang belum sepenuhnya teratasi, meliputi rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di wilayah terpencil khususnya di Kabupaten Bangli, serta kesenjangan adopsi teknologi antara kelompok usia produktif dan lansia. Perbandingan antara Kabupaten Bangli dan Kabupaten Badung mempertegas bahwa efektivitas digitalisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan sosial, infrastruktur, dan tingkat literasi digital masyarakat setempat. Ke depan, diperlukan penguatan kolaborasi lintas pemangku kepentingan, perluasan program edukasi digital, serta pembenahan infrastruktur internet agar manfaat Aplikasi SIGNAL dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat Bali.

REFERENSI

- Ariyanti, I., Mayasari, R., Jumeilah, F. S., & Astuti, I. I. (2022). *Motion graphic untuk peningkatan PAD sektor pariwisata: Studi pada Kota Pagaralam*.
- Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangli. (2025). *Kabupaten Bangli dalam angka 2025* (Vol. 1, 25th ed.). Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangli.
- Dalisawintri, S. E., Noor, H. M., & Irawan, B. (2025). *Strategi pemerintah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD)*. Nas Media Pustaka.
- Handraini, H., Frinaldi, A., Asnil, A., & Putri, N. E. (2024). Pengaruh pendapatan asli daerah (PAD) dan dana perimbangan terhadap kemandirian keuangan pemerintahan daerah di Kabupaten Pasaman Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 593–600.

- Kamala, J., Salsa, S. A., & Pangestoeti, W. (2025). Optimalisasi pendapatan asli daerah (PAD) dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 3(7), 120–128.
- Lathifah, H., Frinaldi, A., Magriasti, L., & Naldi, H. (2024). Transformasi kebijakan desentralisasi di Indonesia dan implikasinya terhadap stabilitas pemerintahan daerah di era globalisasi. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 11(2), 577–584.
- Liswatin, L. (2022). Inovasi pengelolaan pajak dan retribusi daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah di Kabupaten Konawe. *SIBATIK Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(3), 83–96. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.15>
- Malik, I., & Wahid, N. (2023). Implementasi agile governance pada reformasi birokrasi 4.0 di Puslatbang KMP LAN Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 85–119.
- Manik, R. N. B., & Habibie, D. K. (2024). Agile governance dalam pelayanan publik oleh Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru pasca kebakaran. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 680–691. <https://doi.org/10.57235/hemat.v1i2.2778>
- Paramananda, I. K. D., Diatmika, I. P. G., & Sulindawati, N. L. G. E. (2025). Efektivitas dan kontribusi pajak kendaraan bermotor (PKB) terhadap pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten/Kota di Provinsi Bali tahun 2019–2023. *Vokasi: Jurnal Riset Akuntansi*, 14(2), 52–63. <https://doi.org/10.23887/vjra.v14i2.99170>
- Salsabila, D., Jatnika, D. C., & Firsanty, F. P. (2025). Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan sosial di Indonesia: Tinjauan sistematis. *Focus: Jurnal Pekerjaan Sosial*, 8(1), 50–59.
- Soares, E. M. P., L. C. G., & M. A. P. (2026). *Harmonisasi kebijakan nasional dan lokal: Menguatkan pembangunan berbasis masyarakat di Timor-Leste*. Diandra Kreatif.
- Suci Indah Luqmani, & Tamrin, M. H. (2022). Pemanfaatan aplikasi e-Master dalam perspektif agile governance. *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 25(2), 93–101. <https://doi.org/10.30649/aamama.v25i2.141>
- Suharyanto, S., Setyanto, F. A. R. B., & Yasmianti, Y. (2025). Analisis kesiapan teknologi dan SDM terhadap implementasi e-business pada UMKM. *Jurnal Teknologi Informasi*, 11(1), 54–70.
- Susilawati, F. E., Yanti, R., & Erni, E. (2023). Transformasi digital pemerintah (Studi kasus: Implementasi e-government dan hambatanannya). *Journal Social Society*, 3(2), 80–94. <https://pusdig.my.id/jss/article/view/338>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui identitas kependudukan digital (IKD): Studi kesiapan SDM dalam era transformasi digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301.
- Umum, P., Ruang, T., Semarang, K., Nainggolan, C. I., & Simamora, Y. H. (2024). Optimisasi efisiensi administratif: Studi beban administrasi pada dinas. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 107–116. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12511594>
- Wattimena, Z., Septiyanti, M., & Mutiarin, D. (2021). Inovasi kebijakan pemerintah daerah DIY dalam membangun ketahanan pangan di era pandemi COVID-19. *Matra Pembaruan*, 5(2), 127–139. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.127-139>
- Yaqin, M. A., et al. (2026). *Analisis kebijakan pendidikan: Teori dan praktik*. CV. Penerbit Ilmu Literasi dan Riset (PILAR).
- Yusuf, M. I. (2025). *Transformasi digital perpajakan: Evaluasi dan implikasi terhadap Core Tax Administration System (CTAS): Ringkasan studi literatur*.
- Zein, H. M. H., & Septiani, S. (2024). *Digitalisasi pemerintahan daerah: Katalis untuk*

integrasi dan optimasi good governance. Sada Kurnia Pustaka.