Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2776-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 40997-41005

PENERAPAN EDUKASI KESEHATAN PADA ANAK DENGAN PRILAKU PEMILIHAN JAJAN YANG TIDAK SEHAT DI SDN 1 GADING REJO UTARA

Eva Citra Dwi Jatmiko [1], Sinta Emillya [1], Febby Ria Anjani [1], Anggi Kusuma [2], Riska Hediya Putri [2]
[1]**Program Studi Profesi Ners, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu**
[2]**Program Studi Magister Keperawatan, Fakultas Kesehatan Universitas Aisyah Pringsewu**
Corresponding Author: Anggi Kusuma, e-mail: a.09.kusuma@gmail.com

Published: April, 2026

ABSTRAK

Konsumsi jajanan merupakan hal yang sangat di sukai oleh anak-anak. Data survei Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) menunjukkan Hampir semua anak sekolah (99%) suka jajan sembarangan yang kurang sehat. Masalah utamanya sederhana mereka belum tahu mana jajanan yang baik dan mana yang berbahaya bagi tubuh. Hasil pra-survei di SDN 1 Gading Rejo Utara menunjukkan 60% siswa memiliki pengetahuan kurang dan 50% menunjukkan sikap pemilihan jajanan yang tidak sehat. Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran asuhan keperawatan pada anak dengan perilaku pemilihan jajanan tidak sehat. Metode yang digunakan adalah desain studi kasus (case study). Masalah keperawatan utama adalah defisit pengetahuan dan diagnosa lain Perilaku kesehatan cenderung beresiko. Asuhan keperawatan dilakukan pada dua klien anak usia sekolah dasar di SDN 1 Gadingrejo Utara. Proses asuhan keperawatan meliputi pengkajian, penetapan diagnosa, perencanaan, implementasi, dan evaluasi berdasarkan SDKI, SLKI, dan SIKI. Intervensi yang diterapkan berupa edukasi kesehatan menggunakan media PowerPoint, video animasi, dan leaflet. Implementasi dilakukan untuk meningkatkan pemahaman siswa mengenai kriteria jajanan sehat. Hasil pengkajian dilakukan melalui rangkaian sesi edukasi yang mencakup penjelasan kriteria jajanan sehat, pengenalan zat aditif berbahaya (pengawet/pewarna), serta praktik pemilihan makanan yang aman di lingkungan sekolah. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan yang signifikan pada kedua klien mengenai dampak jangka panjang jajanan tidak sehat. Kedua klien mulai menunjukkan perubahan sikap dan prilaku dengan lebih selektif dalam memilih jajanan, meningkatnya minat membawa bekal dari rumah. Disimpulkan bahwa edukasi kesehatan efektif dalam memperbaiki perilaku pemilihan jajan pada anak usia sekolah.

Kata kunci : Edukasi Kesehatan, Jajanan, Pengetahuan, Prilaku, Anak Sekolah

Snack consumption is a highly favored activity among school-age children. Survey data from the Indonesian Food and Drug Authority indicate that nearly all school-age children (99%) engage in indiscriminate snacking behavior involving nutritionally inadequate food products. The primary underlying issue is a lack of adequate knowledge regarding the distinction between safe and potentially harmful snack options. A preliminary survey conducted at Elementary School 1 of Gading Rejo Utara revealed that 60% of students demonstrated insufficient knowledge, while 50% exhibited unfavorable attitudes toward healthy snack selection. This study aimed to obtain a comprehensive description of nursing care provided to children presenting with unhealthy snack selection behavior. The study employed a case study design. The primary nursing diagnosis identified was knowledge deficit, with an additional diagnosis of health behavior tendency toward risk. Nursing care was implemented for two school-age pediatric clients at Elementary School 1 of Gadingrejo Utara. The nursing care process encompassed assessment, diagnosis formulation, care planning, implementation, and evaluation, conducted in accordance with the Indonesian Nursing Diagnosis Standards, Indonesian Nursing Outcome Standards, and Indonesian Nursing Intervention Standards. The intervention implemented consisted of health education delivered through multimedia modalities, including PowerPoint presentations, animated videos, and printed leaflets, designed to enhance students' understanding of healthy snack selection criteria. The assessment findings were obtained through a series of structured educational sessions encompassing explanations of healthy snack criteria, identification of hazardous food additives (including artificial preservatives and synthetic colorants), and practical exercises in selecting safe food products within the school environment. Evaluation outcomes demonstrated a statistically significant improvement in knowledge among both clients regarding the long-term health consequences of unhealthy snack consumption. Both clients began to exhibit observable changes in attitude and behavior, becoming more selective in their snack choices and demonstrating increased motivation to bring home-prepared meals to school. It was concluded that health education is effective in improving snack selection behavior among school-age children.
Keywords *: Health Education, Snacks, Knowledge, Behavior, School-Age Children*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan public termasuk elemen fundamental di dalam pembangunan suatu negara. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab tentang menyediakan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara merata, adil, dan berkualitas. Kualitas pelayanan public tidak hanya didasarkan pada ketersediaan fasilitas maupun kecepatan respons, namun juga oleh kemampuan dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan menjunjung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. Dalam konteks perkembangan zaman yang semakin dinamis, komunikasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat memegang peranan yang sangat signifikan dalam menunjang keberhasilan layanan pemerintah (Wahyono & Aditia, 2022).

Layanan administrasi Kendaraan bermotor merupakan salah satu bidang layanan publik. yang menghadapi tuntutan kuat untuk melakukan transformasi. Di Indonesia, pelayanan tersebut diselenggarakan melalui Kepolisian Negara Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja bekerja sama membentuk Kantor Pelayanan Administrasi Satu Atap (Samsat). Sistem ini melaksanakan berbagai fungsi, seperti registrasi pengelolaan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) semuanya merupakan kewajiban. Saat ini, Sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara langsung di kantor pusat Samsat, sehingga sering menimbulkan antrean panjang, membutuhkan waktu yang relatif lama, serta meningkatkan beban administratif. Kondisi tersebut dinilai kurang sesuai dengan persyaratan masyarakat kontemporer yang membutuhkan pelayanan yang cepat, praktis, dan tersedia kapan saja (Adil et al., 2023).

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat penting untuk membiayai pembangunan daerah. Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya secara tepat waktu dan sesuai dengan persyaratan sangat tinggi menjadi faktor kunci dalam mengoptimalkan penerimaan PKB. Namun Akibatnya, prosedur pemungutan PKB masih menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya, antara lain rendahnya tingkat kesadaran masyarakat, prosedur pelayanan yang dianggap kurang sederhana, serta keterbatasan waktu yang dimiliki Pembayaran harus dilakukan secara langsung oleh wajib pajak ke kantor Samsat. Kondisi serupa juga terjadi di Provinsi Bengkulu, di mana masih terdapat sebagian masyarakat yang menunda atau belum melaksanakan kewajiban pembayaran PKB secara tepat waktu (Massie et al., 2024).

Tingkat Pemahaman wajib pajak Indonesia mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor masih rendah, yang tercermin dari belum optimalnya pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan secara sukarela. Kondisi tersebut juga terjadi di Provinsi Bengkulu, sebagaimana terlihat pada temuan di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu yang menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat sangat memengaruhikepatuhan dalam membayar pajak bermotor. Data yang dikumpulkan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kendaraan yang menunggak pajak, yaitu lebih dari 70.098 kendaraan pribadi, 2.058 kendaraan dinas, serta 8.348 kendaraan milik perusahaan atau badan usaha (Samuel et al., 2023).

Kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk mengoptimalkan penerimaan pajak negara dan daerah. Rendahnya tingkat kepatuhan dapat menghambat pelaksanaan pembangunan dan berdampak pada terhambatnya kemajuan suatu daerah. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan kewajiban pembayaran pajak beserta sanksi administratif untuk wajib pajak yang gagal memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan batas waktu yang ditentukan. Berdasarkan penerapan wajib pajak yang terlambat membayar pajak diatur oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (UU HKPD). Jika wajib pajak Denda administratif sebesar satu persen dari jumlah pokok pajak yang terutang dikenakan untuk setiap bulan keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) maksimal selama 24 bulan (Iqbal & Mirza, 2024).

Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) diperkenalkan pada tanggal 16 September 2022 oleh Korps Lalu Lintas Polri, yang memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan layanan publik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memanfaatkan internet guna

membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta melakukan pengesahan tahunan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Kerja sama strategis antara Kepolisian Republik Indonesia, PT Jasa Raharja, PT Bomba Pasifik Indonesia, dan Kementerian Dalam Negeri menghasilkan peluncuran SIGNAL. dalam rangka mengintegrasikan tiga basis data utama, yaitu data registrasi kendaraan bermotor, data kependudukan, dan data pajak kendaraan bermotor yang dikelola oleh Badan Pendapatan Daerah masing-masing provinsi (Rafitanuri et al., 2022).

Berdasarkan data pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu tahun 2022–2024, terlihat adanya perbedaan yang signifikan antara pembayaran melalui aplikasi SIGNAL dan pembayaran secara langsung di kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa jumlah transaksi melalui aplikasi SIGNAL mengalami peningkatan setiap tahunnya, yaitu sebanyak 1.521 transaksi pada tahun 2022, meningkat menjadi 2.242 transaksi pada tahun 2023, dan mencapai 4.366 transaksi pada tahun 2024. Meskipun demikian, jumlah ini masih sangat kecil dibandingkan dengan pembayaran secara langsung di Samsat yang mencapai 300.483 transaksi pada tahun 2022, 283.722 transaksi pada tahun 2023, dan 301.743 transaksi pada tahun 2024. Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan penggunaan layanan digital, masyarakat masih lebih dominan menggunakan metode pembayaran secara langsung. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi SIGNAL belum optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan dalam aspek sosialisasi, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis digital.

Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa tingkat adopsi layanan digital Sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu masih belum beroperasi secara optimal Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung untuk menggunakan metode pembayaran secara langsung, yang diduga dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kebiasaan yang telah terbentuk, tingkat literasi digital yang belum merata, persepsi terhadap keamanan sistem, serta kemudahan dalam mengakses layanan tatap muka. Oleh karena itu, meskipun kebijakan transformasi digital telah diterapkan melalui Aplikasi (SIGNAL), preferensi masyarakat terhadap sistem pembayaran konvensional masih menjadi karakteristik dominan dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor (Abiyyah & Rodiyah, 2026).

Menurut penelitian sebelumnya, penerapan aplikasi SIGNAL masih perlu ditingkatkan. Sebuah penelitian oleh Yudhio Rakhmatul Akbari dan Adil Mubarak (2024) tentang implementasi program aplikasi SIGNAL dalam peningkatan UPTD Samsat Padang menunjukkan bahwa masih ada masalah informasi saat menerapkan program. Studi yang dilakukan oleh Marnia, Fitri Kurnianingsih, Erva Afriyana, dan Dedek Hardiyanti (2024) meneliti tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh aplikasi SIGNAL di kantor samsat kota Tanjung Pinang.

Berdasarkan latar belakang permasalahan serta hasil penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa implementasi (SIGNAL) Pembayaran pajak kendaraan bermotor masih menghadapi banyak masalah. Permasalahan tersebut meliputi aspek komunikasi, sosialisasi, kesiapan sumber daya, serta keterbatasan infrastruktur teknologi Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis prosespelaksanaan kebijakan, mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, serta mengevaluasi tingkat efektivitas penggunaan aplikasi SIGNAL sebagai alternatif layanan pembayaran pajak motor di wilayah Provinsi Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Samsat Provinsi Bengkulu dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berlandaskan pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980). Penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling* dengan melibatkan sembilan informan; pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; verifikasi data menggunakan triangulasi sumber; serta analisis data dilakukan dengan pendekatan *Miles dan Huberman,* yang mencakup penyajian data, kondensasi data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sesuai dengan tujuan penelitian, pembahasan ini berfokus pada analisis implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980). Teori tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi (communication), sumber daya (resources), disposisi (disposition), dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Keempat indikator tersebut menjadi landasan analisis dalam mengevaluasi pelaksanaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Provinsi Bengkulu.

1. Komunikasi (communication)

Komunikasi merupakan bagian penting dari pelaksanaan kebijakan publik karena bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang aplikasi Digital Samsat Nasional (SIGNAL), yang wajib diajukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan memberikan informasi yang tepat, dan mudah dipahami, tingkat pemahaman masyarakat akan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, untuk menjamin keberhasilan implementasi pelayanan digital, diperlukan komunikasi yang efisien.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Samsat Provinsi Bengkulu, Peneliti menemukan bahwa petugas pelayanan di Samsat Provinsi Bengkulu secara aktif memberi tahu wajib pajak tentang cara menggunakan Aplikasi SIGNAL. Mereka juga menggunakan berbagai media, seperti banner informasi dan media sosial. Sebaliknya, Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak masih memilih melakukan pembayaran secara manual karena mereka belum memahami bagaimana menggunakan aplikasi digital secara efektif. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi telah berhasil namun, untuk membuat masyarakat lebih memahami aplikasi SIGNAL, komunikasi informasi harus lebih baik.

peneliti kemudian menelusuri media yang digunakan oleh Samsat Provinsi Bengkulu dalam melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat. Media tersebut digunakan sebagai sarana untuk memberikan pemahaman mengenai tata cara penggunaan aplikasi SIGNAL saat membayar pajak motor. Gambar berikut menunjukkan jenis sosialisasi yang dilakukan:



Sumber: Samsat Provinsi Bengkulu,2024

Berdasarkan temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dalam implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Provinsi Bengkulu, mendemonstrasikan penggunaan indikator komunikasi di berbagai media komunikasi, termasuk media sosial, banner informasi, dan sosialisasi langsung dengan masyarakat. Upaya ini menunjukkan komitmen Samsat untuk menyampaikan inovasi dan informasi kepada masyarakat.

Namun, studi juga menunjukkan bahwa penyebaran informasi masih belum lengkap menjangkau seluruh masyarakat secara optimal. Masih terdapat wajib pajak yang belum memahami prosedur penggunaan Aplikasi SIGNAL secara menyeluruh sehingga memilih melakukan Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tunai.

2. Sumber Daya (resources)

Salah satu elemen kunci yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya manusia. serta infrastruktur dan fasilitas yang mempermudah pelaksanaan

program, termasuk dalam Kategori sumber daya George C. Edward III (1980). Ketika sumber daya tersedia, memadai, pelaksana kebijakan dapat memberikan layanan dengan lebih baik dan lebih efisien. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilaksanakan dengan baik, implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) membutuhkan sumber daya yang memadai.

Dalam hal sumber daya manusia dalam pelaksanaan Aplikasi SIGNAL di Samsat Provinsi Bengkulu, wawancara dan temuan menunjukkan bahwa satu operator SIGNAL membantu pelaksanaan SIGNAL. Keberadaan operator pelayanan ini membantu memfasilitasi proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL Dengan operator sebagai berkut:

No	Nama	Pendidikan	Jabatan
1	Hendro	SMA	Ba.Min BPKB Ditlantas

Sumber: Samsat Provinsi Bengkulu, 2026

Berdasarkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indikator sumber daya telah berjalan dengan cukup baik dalam menerapkan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Provinsi Bengkulu, menurut temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang telah dilakukan. Dari sudut pandang sumber daya manusia, aksesibilitas infrastruktur dan fasilitas seperti komputer, jaringan internet, telepon genggam, dan fasilitas pelayanan lainnya telah membantu pelaksanaan layanan secara efektif. Namun, karena kurangnya pemahaman tentang teknologi digital, beberapa masyarakat masih memilih pembayaran secara manual. Secara keseluruhan, sumber daya yang tersedia di Samsat Provinsi Bengkulu telah memungkinkan pelaksanaan pelayanan Pembayaran pajak kendaraan bermotor, baik yang dilakukan melalui layanan tatap muka maupun aplikasi SIGNAL, menunjukkan bahwa kebijakan tersebut terlaksana dengan cukup sukses dan sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

3. Disposisi (disposition)

Disposisi Sikap para pelaksana kebijakan memainkan peran krusial dalam memastikan keberhasilan pelaksanaan suatu program. George C. Edward III mendefinisikan disposisi sebagai dedikasi, akuntabilitas, pengendalian diri, dan kesiapan pelaksana kebijakan untuk memenuhi tanggung jawab mereka sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain pemahaman pelaksana mengenai tanggung jawab mereka, keberhasilan implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh kesungguhan dan kemauan pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya sikap tanggung jawab dan komitmen kerja yang baik, maka pelaksanaan pelayanan dapat berjalan secara optimal serta meminimalkan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan kebijakan.

Hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa bantuan penggunaan Aplikasi SIGNAL di Samsat Provinsi Bengkulu diberikan setiap hari kerja, dari Senin hingga Kamis dan Sabtu sampai dengan pukul 14:00 wib. Jadwal pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Jadwal Pelayanan Bantuan Penggunaan Aplikasi SIGNAL di Samsat Provinsi Bengkulu

No	Hari Pelaksanaan	Waktu Pelaksanaan
1	Senin – Kamis	07.30 – 16.45
2	Waktu Istirahat	12.00 – 13.00
3	Sabtu	07.30 – 14.00
4	Waktu Istirahat	12.00 – 13.00

Sumber: Samsat Provinsi Bengkulu, 2026

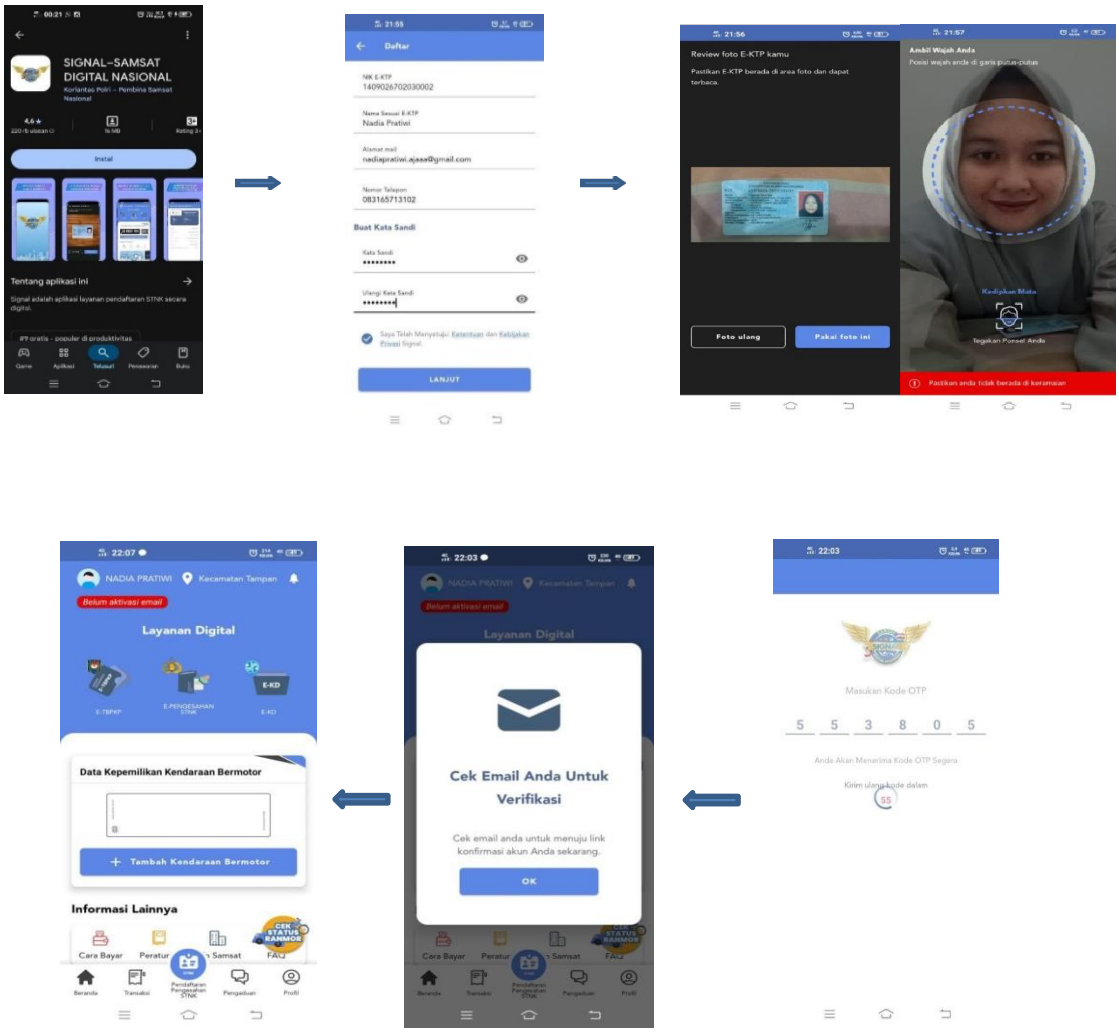
Berdasarkan hasil wawancara, dokumentasi,dan observasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indikator disposisi dalam pelaksanaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik, menurut hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, petugas dan operator menunjukkan komitmen, tanggung jawab, dan kedisiplinan. Fokus ini ditunjukkan melalui pendampingan pengguna Aplikasi SIGNAL, layanan bantuan yang tersedia sesuai jadwal pelayanan,

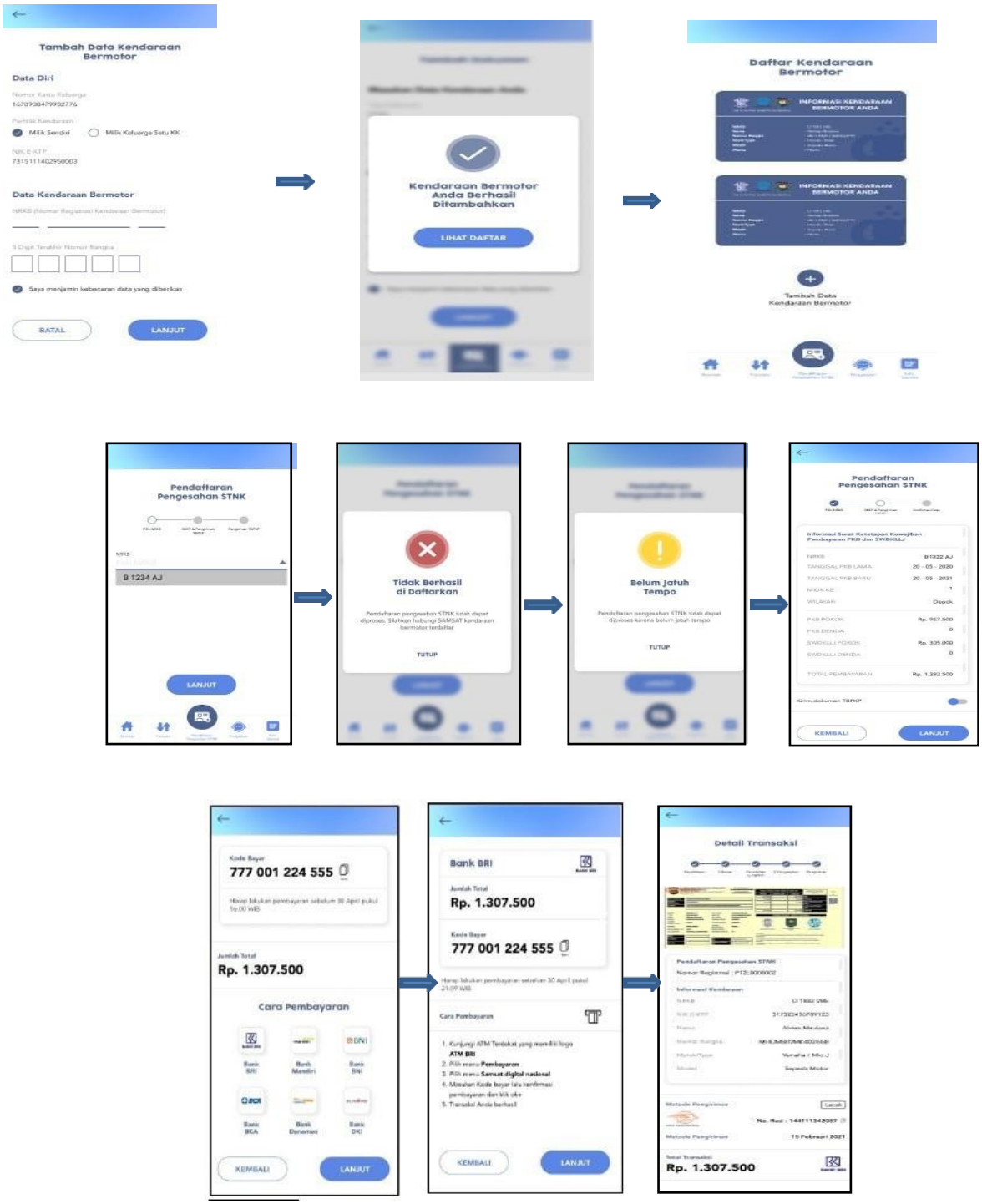
dan komitmen petugas untuk membantu wajib pajak yang masih melakukan pembayaran secara manual. Dengan demikian, peraturan pelaksana kebijakan telah membantu penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Provinsi Bengkulu untuk layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Struktur Birokrasi (bureaucratic structure)

Menurut pandangan George C. Edwards III (1980), indikator struktur birokrasi yang hadir dalam pelaksanaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Bengkulu terkait dengan keberadaan SOP, adalah aturan untuk memberikan layanan. SOP berperan penting dalam mengatur tahapan pelayanan sehingga proses pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Aplikasi SIGNAL dapat berjalan secara terarah, sesuai dengan peraturan yang berlaku dan secara tertib. Selain itu, struktur birokrasi yang efektif menunjukkan bahwa lembaga siap untuk menyediakan pelayanan publik berbasis digital secara efisien, efisien, dan akuntabel.

Peneliti mendapatkan data melalui wawancara dan observasi langsung di Samsat Provinsi Bengkulu terkait dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam pelaksanaan Aplikasi SIGNAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan penggunaan Aplikasi SIGNAL memiliki tahapan pelayanan yang jelas, mulai dari proses pengunduhan aplikasi, registrasi akun, verifikasi data kendaraan, pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan penerbitan dokumen pengesahan digital. Gambar berikut menunjukkan alur pelayanan aplikasi SIGNAL:





Sumber: (Samsat Provinsi Bengkulu,2024)

Sebagai hasil dari pengamatan langsung dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Samsat Provinsi Bengkulu, terungkap bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SIGNAL telah dilakukan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku. Pengunduhan aplikasi, registrasi akun, verifikasi data kendaraan, dan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital dilakukan secara sistematis. Berikut adalah langkah-langkah yang diambil untuk menggunakan aplikasi SIGNAL:

***Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pendaftaran SIGNAL**

No	*Standar Operasional Prosedur* (SOP)
1	instal Aplikasi SIGNAL melalui aplikasi resmi seperti App store atau *Playstore.*
2	Masukkan nama, alamat email, nomor telepon, NIK, dan informasi pribadi lainnya serta password untuk mendaftar akun.
3	Gunakan foto e-KTP dan swafoto untuk memverifikasi identitas.
4	Masukkan OTP yang dikirimkan melalui SMS.
5	Klik link yang dikirimkan ke email oleh aplikasi SIGNAL.
6	Pendaftaran berhasil dan lakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SIGNAL untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
8	Memasukkan Informasi Kendaraan a. Pilih opsi "Tambah Data Kendaraan". b. Pilih kendaraan yang terdaftar atas nama Anda. c. Masukkan nomor registrasi kendaraan (plat nomor). d. Masukkan lima digit terakhir nomor rangka kendaraan.
9	Metode pembayaran a. Ketik kode pembayaran b. Pilih bank c. Pilih "lanjut" d. Tampil metode pembayaran e. Pilih "lanjut" f. Selesai.

Sumber: Samsat Provinsi Bengkulu, 2024

Berdasarkan temuan, pengamatan dan dokumentasi akademisi, dapat dikatakan bahwa indikator struktural birokrasi telah terpenuhi dengan baik selama pelaksanaan Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Provinsi Bengkulu. Adanya *standar operasional Prosedur* (SOP) pada setiap tingkat pemberian layanan harus dirumuskan dengan jelas dan terstruktur. hal ini Masyarakat mendapatkan instruksi yang memadai tentang menggunakan aplikasi SIGNAL dan membayar pajak kendaraan bermotor secara manual, dan petugas pelayanan melakukan pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur yang berlaku. Adanya struktur birokrasi yang jelas dapat membuat Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih terstruktur, efektif, dan sejalan dengan tujuan kebijakan tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Provinsi Bengkulu, penulis mengatakan bahwa aplikasi SIGNAL telah dilaksanakan dengan baik, Penulis menganalisis implementasi menggunakan teori George C. Edwards III (1980). Pendekatan ini mencakup aspek, Indikator komunikasi menekankan bahwa Samsat Provinsi Bengkulu telah menyebarkan informasi tentang penggunaan aplikasi SIGNAL melalui layanan langsung kepada masyarakat, pemasangan banner informasi, dan penggunaan media sosial. Sumber daya manusia dan non-manusia yang cukup telah digunakan untuk mendukung penggunaan SIGNAL pada indikator sumber daya. Samsat Provinsi Bengkulu menyediakan petugas atau operator yang membantu masyarakat dalam proses

pendaftaran dan penggunaan aplikasi SIGNAL. Indikator disposisi menunjukkan bahwa petugas Samsat Provinsi Bengkulu sangat komitmen dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan penggunaan aplikasi SIGNAL Indikator Struktur Birokrasi menunjukkan bahwa Aplikasi SIGNAL telah digunakan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang berlaku. Pelayanan diberikan dalam langkah-langkah yang jelas, mulai dari pengunduhan aplikasi, registrasi akun, verifikasi data kendaraan, dan pembayaran digital pajak kendaraan bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

Abiyyah, E. A., & Rodiyah, I. (2026). *Evaluasi Aplikasi E-Buddy dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Administrasi Surat Dinas di Pemerintah Desa Kajeksan Kecamatan Tulangan*. *8*, 90–107.

Adil, A., Triwijoyo, B. K., & Pribadi, A. (2023). *Penerapan Aplikasi Pelayanan Samsat Keliling pada UPTB-UPPD Gerung*. *4*(1), 163–172. https://doi.org/10.30812/adma.v4i1.2871

Iqbal, M., & Mirza, T. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Sektor Pelayanan Kependudukan*. 62–68.

Massie, A. M., Karamoy, H., & Walandouw, S. K. (2024). *Analisis kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak daerah pada kantor UPTD - PPD Samsat Kabupaten Minahasa Tenggara*. *2*(2), 98–106. https://doi.org/10.58784/ramp.121

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2025 Mengenai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

Rafitanuri, S., Maritim, U., Ali, R., Arsyida, N., Maritim, U., Ali, R., Gunawan, R., Maritim, U., & Ali, R. (2022). *Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi signal di kantor samsat kota tanjungpinang*. *1*(3), 92–103.

Samuel, H., Susanti, M., & Indonesia, U. A. (2023). *Determinan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor determinants of motor vehicle taxpayer compliance 1,2)*. *21*(1), 37–45.

Undang Nomor 1 Tahun 2022 Terhadap Keberadaan Pajak Daerah Kota Padang. *1*(2), 102–116.

Undang - Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (UU HKPD).

Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2022 Pajak Kendaran Bermotor (PKB).

Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Wahyono, T., & Aditia, R. (2022). *Unsur-Unsur Komunikasi Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur)*. *1*(4), 489–494.