



## PEMANFATAAN APLIKASI E-SIGNAL MELALUI PSIKOEDUKASI DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN *PERCEIVED EASE OF USE* WAJIB PAJAK

Nadhira Fatriq<sup>1</sup>, <sup>K</sup>Indra Prpto Nugroho<sup>2</sup>, Nurdiah<sup>3</sup>

<sup>1 2</sup>Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Sriwijaya

<sup>3</sup>Samsat Ogan Komering Ulu 1

nadh2025@gmail.com<sup>1</sup>, ipnugroho@fk.unsri.ac.id<sup>2</sup>, nurdiahmarwansobrie@gmail.com<sup>3</sup>

### ABSTRAK

Pemanfaatan aplikasi e-SIGNAL (Samsat Digital Nasional) sebagai inovasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih menghadapi tantangan berupa rendahnya Perceived Ease of Use (PEOU) di kalangan wajib pajak. Rendahnya persepsi kemudahan penggunaan berpotensi menghambat adopsi layanan digital perpajakan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas intervensi psikoedukasi dan sosialisasi digital dalam meningkatkan PEOU wajib pajak terhadap penggunaan aplikasi e-SIGNAL. Penelitian ini menggunakan desain one group pre-test–post-test dengan melibatkan 22 responden wajib pajak di Kantor Samsat OKU 1. Instrumen penelitian berupa kuesioner pre-test dan post-test yang terdiri dari 10 item pernyataan dengan nilai reliabilitas Cronbach's alpha sebesar 0,78. Intervensi dilaksanakan pada 6–7 Agustus 2025 melalui tiga tahapan, yaitu penyampaian materi psikoedukasi, simulasi langsung penggunaan aplikasi e-SIGNAL, serta penyediaan media digital berupa video tutorial dan Linktree sebagai pusat informasi. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan yang signifikan pada seluruh indikator PEOU, di mana pemahaman konsep PEOU meningkat dari 31,8% menjadi 100%, pemahaman fungsi e-SIGNAL dari 18,2% menjadi 100%, pemahaman fungsi Linktree dari 63,6% menjadi 100%, serta pemahaman manfaat Linktree dari 0% menjadi 100%. Selain itu, terjadi perubahan perilaku peserta yang secara aktif mengunduh dan mencoba aplikasi setelah kegiatan simulasi. Disimpulkan bahwa kombinasi psikoedukasi, praktik langsung, dan pemanfaatan media digital efektif dalam meningkatkan Perceived Ease of Use serta mendorong penerimaan aplikasi e-SIGNAL oleh wajib pajak.

Kata kunci : e-SIGNAL; kemudahan persepsi kemudahan sistem; psikoedukasi; sosialisasi digital

#### PUBLISHED BY :

PT. Pustakaloka Pedia Indonesia

#### Email :

pustakalokapedia@gmail.com

#### Website :

[www.pustakalokapedia.com](http://www.pustakalokapedia.com)

#### Phone :

+ 6281354796960

#### Article history :

Received 15 January 2026

Received in revised form 16 January 2026

Accepted 19 January 2026

Available online 22 January 2026

Licensed by [Lisensi Internasional Creative Commons Atribusi NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



---

**ABSTRACT**

*The utilization of the e-SIGNAL (Samsat Digital Nasional) application as an innovation for Motor Vehicle Tax payment continues to face challenges due to the low level of Perceived Ease of Use (PEOU) among taxpayers. A low perception of ease of use may hinder the adoption of digital tax services. This study aims to examine the effectiveness of psychoeducation and digital socialization interventions in improving taxpayers' PEOU toward the e-SIGNAL application. This study employed a one group pre-test–post-test design involving 22 taxpayer respondents at the OKU 1 Samsat Office. The research instrument consisted of pre-test and post-test questionnaires comprising 10 items, with a Cronbach's alpha reliability value of 0.78. The intervention was conducted on August 6–7, 2025, through three stages: delivery of psychoeducational material, direct simulation of e-SIGNAL application usage, and provision of digital media in the form of tutorial videos and Linktree as an information hub. The results demonstrated a significant improvement across all PEOU indicators, with understanding of the PEOU concept increasing from 31.8% to 100%, understanding of e-SIGNAL functions from 18.2% to 100%, understanding of Linktree functions from 63.6% to 100%, and understanding of Linktree benefits from 0% to 100%. Behavioral changes were also observed, as participants actively downloaded and attempted to use the application following the simulation session. It can be concluded that the integration of psychoeducation, hands-on practice, and digital media is effective in enhancing Perceived Ease of Use and encouraging the adoption of the e-SIGNAL application among taxpayers.*

*Keywords : e-SIGNAL; perceived ease of use; psychoeducation; digital socialization*

---

**PENDAHULUAN**

Pajak merupakan instrumen fundamental negara dalam mewujudkan kesejahteraan, keadilan sosial, dan pembangunan berkelanjutan, sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Republik Indonesia, 2021). Prinsip keadilan, kesederhanaan, dan efisiensi menjadi landasan utama dalam pengelolaan perpajakan modern, sejalan dengan agenda global reformasi administrasi publik berbasis teknologi digital (OECD, 2020). Digitalisasi layanan perpajakan secara internasional dipandang sebagai strategi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi birokrasi, serta kepatuhan wajib pajak (Rogers, 2003).

Pada konteks nasional, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu pajak daerah dengan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Republik Indonesia, 2021). Viva dkk. (2021) menjelaskan bahwa PKB merupakan kewenangan pemerintah provinsi, meskipun setiap daerah memiliki fleksibilitas dalam pengelolaan dan pengembangannya sesuai karakteristik wilayah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak, pemerintah membentuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga kolaboratif yang menyederhanakan proses administrasi kendaraan bermotor (Korlantas Polri, 2022).

Seiring dengan percepatan transformasi digital pelayanan publik, SAMSAT meluncurkan aplikasi e-SIGNAL (Elektronik Samsat Digital Nasional) yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan dilakukan secara mandiri dan daring (Korlantas Polri, 2022). Menurut Rogers (2003), keberhasilan suatu inovasi sangat ditentukan oleh karakteristik utama seperti keuntungan relatif

dan kemudahan penggunaan. Menurut Putra dan Handayani (2020) aplikasi e-SIGNAL diharapkan mampu mengatasi permasalahan klasik layanan pajak, seperti antrean panjang dan proses administrasi yang berbelit, sehingga mendorong peningkatan kepatuhan wajib pajak. Namun, Sari dan Widodo (2019) menyebutkan berbagai studi menunjukkan bahwa inovasi teknologi tidak selalu diikuti dengan tingkat adopsi yang optimal, terutama ketika pengguna masih mengalami hambatan pemahaman dan kenyamanan penggunaan.

Pada level lokal, implementasi e-SIGNAL di Kantor Samsat OKU 1 masih menghadapi tantangan signifikan. Masyarakat seringkali belum memahami informasi dasar pelayanan digital, yang memunculkan persepsi negatif terhadap aplikasi tersebut. Persepsi bahwa proses pembayaran pajak melalui e-SIGNAL “rumit” dan sulit menjadi penghalang utama, khususnya bagi masyarakat di daerah serta kelompok usia lanjut (Sari dan Widodo, 2019). Penelitian Ferianata dan Zubaidah (2025) menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIGNAL belum merata, dengan capaian target dan kepuasan pengguna yang masih dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital dan konektivitas. Temuan ini sejalan dengan Devaranti dkk. (2023) yang mengidentifikasi paradigma masyarakat konvensional dan kesulitan penggunaan teknologi sebagai faktor penghambat utama adopsi layanan digital perpajakan.

Fenomena tersebut menurut Rogers (2003) mencerminkan tingginya kompleksitas yang dirasakan (*perceived complexity*), yang menurut Rogers merupakan salah satu determinan utama kegagalan difusi inovasi. Ketidaktahuan dalam penggunaan aplikasi serta gangguan sistem turut memperkuat resistensi pengguna terhadap teknologi baru (Devaranti, dkk., 2023). Survei awal di lokasi penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital, bahkan pada masyarakat dengan latar belakang pendidikan relatif tinggi, yang secara psikologis termanifestasi sebagai rendahnya *Perceived Ease of Use (PEOU)*.

Kondisi ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa niat individu untuk menggunakan teknologi dipengaruhi secara signifikan oleh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*. Pengembangan TAM oleh Venkatesh dan Bala (2008) menegaskan bahwa PEOU berperan penting dalam membentuk sikap, penerimaan, dan perilaku penggunaan teknologi. Dalam konteks perpajakan, Simanjuntak dkk. (2025) menegaskan bahwa rendahnya pengetahuan dan sosialisasi perpajakan berdampak langsung pada kepatuhan wajib pajak. Temuan ini diperkuat oleh Nugroho dan Kurnia (2020) yang menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan masyarakat.

Berdasarkan pemetaan penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama adopsi e-SIGNAL tidak semata-mata bersifat teknis, melainkan berakar pada faktor psikologis-

teknologis individu, khususnya persepsi kemudahan penggunaan. Namun, sebagian besar studi sebelumnya masih berfokus pada evaluasi efektivitas aplikasi atau identifikasi kendala secara umum, dan belum banyak yang menawarkan pendekatan intervensi terstruktur untuk secara langsung meningkatkan PEOU dalam konteks layanan Samsat.

Oleh karena itu, kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada penerapan psikoedukasi sebagai intervensi psikologis untuk meningkatkan Perceived Ease of Use dalam penggunaan aplikasi e-SIGNAL. Pendekatan ini tidak hanya mengidentifikasi masalah, tetapi juga merancang dan menguji model intervensi yang bertujuan membentuk pola pikir adaptif dan meningkatkan efikasi diri pengguna, sebagaimana dikemukakan oleh Lukens dan McFarlane (2004) Integrasi teori Difusi Inovasi dan Technology Acceptance Model dengan praktik psikoedukasi dalam konteks digitalisasi layanan perpajakan daerah masih jarang dieksplorasi dalam literatur.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas intervensi psikoedukasi, sosialisasi, serta pemanfaatan video tutorial dan Linktree pada media sosial dalam meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (Perceived Ease of Use) aplikasi e-SIGNAL di kalangan wajib pajak yang dilayani oleh Kantor Samsat OKU 1.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain intervensi terstruktur untuk mengevaluasi pengaruh psikoedukasi dan sosialisasi digital terhadap perceived ease of use (PEOU) aplikasi e-SIGNAL pada wajib pajak. Asesmen dan intervensi dilaksanakan selama sebulan yaitu pada Agustus 2025, bertempat di Kantor Samsat OKU 1 Baturaja. Rangkaian intervensi mengombinasikan psikoedukasi, sosialisasi langsung, simulasi penggunaan aplikasi, serta pemanfaatan media digital berupa video tutorial dan Linktree sebagai pusat informasi terpadu. Pendekatan ini dirancang untuk memberikan pengalaman belajar yang mencakup aspek kognitif, afektif, dan praktis guna meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan sistem digital perpajakan (Sugiyono, 2019). Kerangka intervensi disusun berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan peran sentral perceived ease of use dalam mendorong penerimaan teknologi, serta prinsip psikoedukasi yang berfokus pada peningkatan pemahaman, efikasi diri, dan kesiapan individu dalam menghadapi perubahan berbasis teknologi (Davis (1989); Lukens & McFarlane, (2004)).

Secara operasional, kegiatan penelitian diawali dengan observasi awal dan wawancara semi-terstruktur untuk memperoleh gambaran kondisi lapangan, dilanjutkan dengan survei literasi digital serta pengukuran pre-test perceived ease of use menggunakan instrumen berbasis skala Likert. Intervensi kemudian diberikan melalui penyampaian materi psikoedukasi mengenai konsep perceived ease of use, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta manfaat penggunaan aplikasi e-

SIGNAL dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, yang diperkuat dengan pelatihan dan simulasi penggunaan aplikasi secara langsung. Peserta dipandu untuk mengunduh aplikasi, melakukan login, mengenali fitur utama, dan mencoba simulasi layanan, dengan dukungan video tutorial yang terintegrasi dalam Linktree dan diakses melalui QR code untuk memudahkan penggunaan. Setelah seluruh rangkaian intervensi selesai, dilakukan pengukuran post-test untuk menilai perubahan persepsi kemudahan penggunaan, sedangkan hasil penelitian disajikan dalam bentuk tabel dan analisis statistik komparatif guna mengevaluasi efektivitas intervensi yang diberikan (Sekaran dan Bougie, 2016).

### HASIL

Pelaksanaan intervensi dilakukan di Kantor Samsat OKU 1 Baturaja, melibatkan 22 responden wajib pajak. Intervensi terdiri atas tiga kegiatan utama: psikoedukasi, sosialisasi & simulasi aplikasi, serta pemanfaatan media digital berupa video tutorial dan Linktree. Fokus kegiatan diarahkan untuk meningkatkan Perceived Ease of Use (PEOU) masyarakat terhadap aplikasi e-SIGNAL. Hasil pre-test menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum memahami konsep PEOU maupun faktor yang memengaruhi kemudahan penggunaan aplikasi. Setelah diberikan materi psikoedukasi, pemahaman meningkat signifikan. Jika sebelumnya hanya 7 responden (31,8%) yang mampu menjawab benar, setelah intervensi seluruh responden (100%) menunjukkan pemahaman yang lebih baik.

Peningkatan ini menunjukkan bahwa psikoedukasi berperan penting dalam mengubah persepsi masyarakat. Informasi yang jelas mengenai manfaat aplikasi, faktor pendukung (*self-efficacy*), serta strategi mengatasi hambatan (misalnya *computer anxiety*) membantu masyarakat melihat e-SIGNAL sebagai sesuatu yang mudah dipelajari. Hal ini sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* bahwa PEOU merupakan salah satu determinan utama dalam penerimaan teknologi [16].



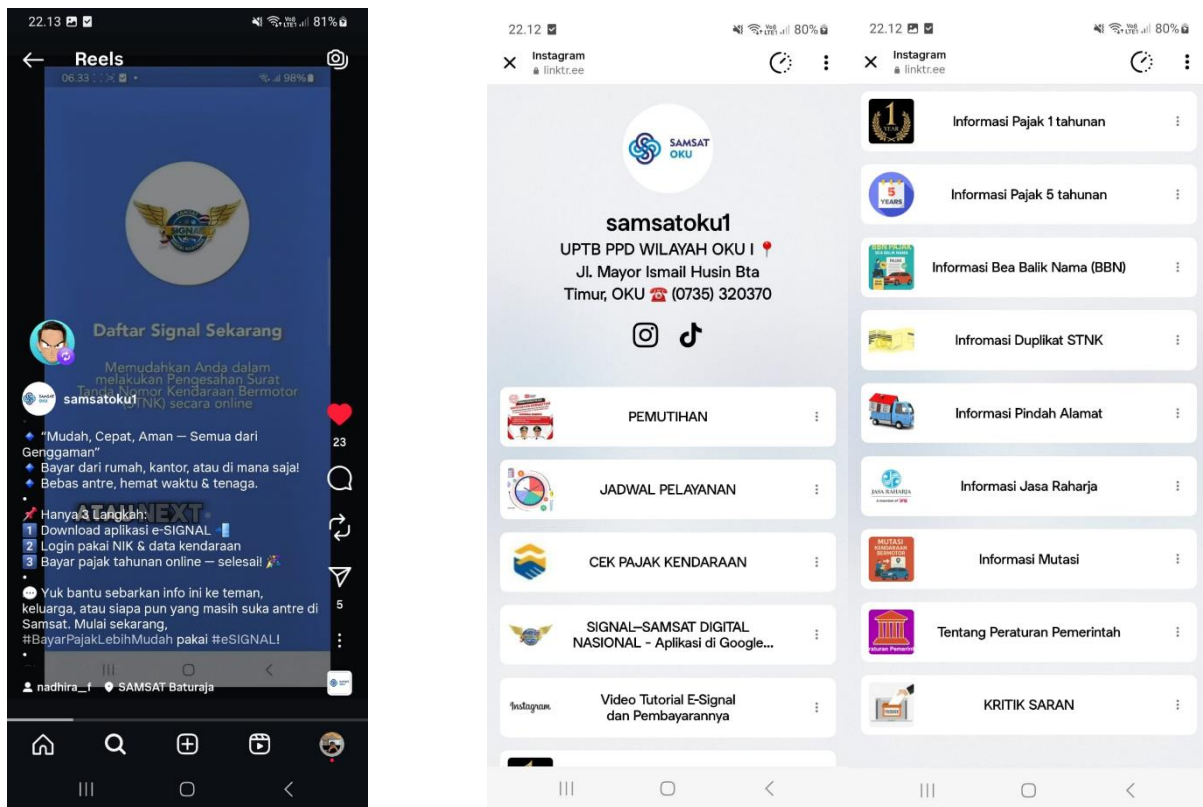
**Gambar 1.** Dokumentasi Penyampaian Psikoedukasi terkait PEOU

Pada sesi sosialisasi dan simulasi, peserta dipandu langsung untuk mengunduh, login, dan mencoba fitur utama aplikasi e-SIGNAL. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan keterampilan praktis. Jika sebelum intervensi sebagian besar responden menganggap aplikasi “rumit”, maka setelah simulasi 86% responden menyatakan aplikasi relatif mudah digunakan. Selain itu, beberapa peserta secara spontan mengunduh aplikasi saat kegiatan berlangsung dan mencoba melakukan simulasi pembayaran. Hal ini memperlihatkan terjadinya perubahan perilaku, dari sekadar mengetahui menjadi mencoba. Menurut Venkatesh & Bala (2008), pengalaman langsung (*hands-on experience*) dapat memperkuat persepsi kemudahan penggunaan karena individu merasakan secara langsung proses yang ternyata tidak serumit dugaan awal.

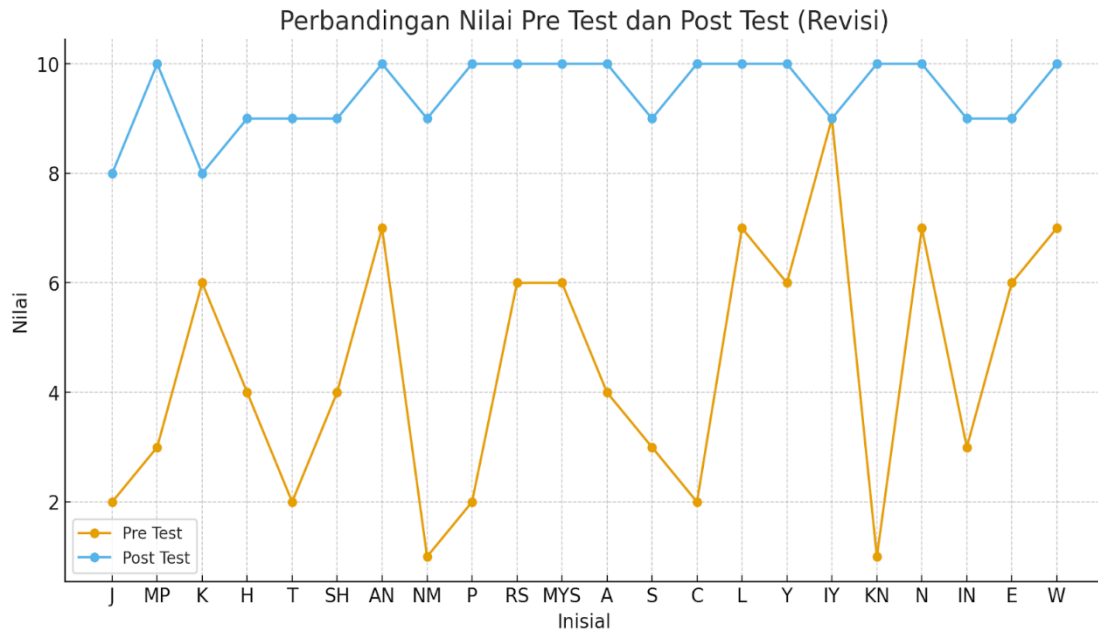


**Gambar 2.** Dokumentasi Sosialisasi dan Simulasi Langsung Aplikasi E-Signal

Hasil intervensi juga menunjukkan efektivitas penggunaan media digital. Sebelum intervensi, hanya 14 orang (63,6%) yang mengetahui fungsi Linktree, dan tidak ada satupun yang memahami manfaatnya. Setelah intervensi, seluruh responden (100%) memahami baik fungsi maupun manfaat Linktree sebagai pusat informasi digital. Video tutorial yang disebarakan melalui media sosial resmi Samsat semakin memperkuat pemahaman tersebut. Responden menyebutkan bahwa panduan visual lebih mudah diikuti dibandingkan hanya membaca petunjuk tertulis. Media ini berfungsi sebagai sarana pengulangan materi yang dapat diakses kapan saja, sehingga mendukung keberlanjutan intervensi.



Gambar 3. Video Tutorial dan Isi Linktree yang disediakan di media sosial Samsat OKU 1



Gambar 4. Hasil Pre Test dan Post Test Wajib Pajak

Tabel 1. Perbandingan Pemahaman Responden Sebelum dan Sesudah Intervensi

Indikator Pemahaman	Pre-test (n=22)	Post-test (n=22)	Peningkatan
Pemahaman konsep PEOU	7 responden	22 responden	+68,2%
Kemampuan menggunakan fitur aplikasi	5 responden	19 responden	+63,6%
Pemahaman manfaat Linktree Samsat	0 responden	22 responden	+100%

Berdasarkan hasil intervensi, dapat disimpulkan bahwa pendekatan psikoedukasi, simulasi, dan media digital efektif dalam meningkatkan *Perceived Ease of Use* aplikasi e-SIGNAL. Peserta yang awalnya memandang aplikasi “ribet” menjadi merasa lebih yakin bahwa aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah.

Temuan ini memperkuat teori TAM (Davis, 1989) bahwa PEOU dapat dipengaruhi oleh edukasi kognitif dan pengalaman praktis. Psikoedukasi membentuk pemahaman, simulasi memberikan pengalaman langsung, sementara media digital berperan sebagai penguat yang memperpanjang dampak intervensi.

Dengan demikian, intervensi ini dapat dijadikan model implementasi peningkatan literasi digital masyarakat dalam pelayanan publik.

## PEMBAHASAN

Peningkatan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi e-SIGNAL dapat dipahami sebagai dampak langsung dari pendekatan psikoedukasi yang menekankan pemahaman konseptual dan pengurangan hambatan psikologis masyarakat. Psikoedukasi membantu wajib pajak membangun kerangka berpikir yang lebih positif terhadap teknologi digital dengan menjelaskan manfaat, alur penggunaan, serta potensi kesalahan yang umum terjadi. Dalam kerangka Technology Acceptance Model, persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor kunci yang dapat dibentuk melalui intervensi edukatif, terutama pada kelompok masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital (Davis, 1989).

Selain meningkatkan pengetahuan, psikoedukasi berkontribusi pada peningkatan efikasi diri masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-SIGNAL. Keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri menjadi faktor penting dalam mengurangi kecemasan terhadap teknologi dan mendorong kesiapan untuk mencoba. Prinsip psikoedukasi menekankan bahwa pemahaman yang memadai akan membantu individu merasa lebih mampu dan tidak terintimidasi oleh perubahan sistem layanan (Carter dan Bélanger, 2005). Temuan ini sejalan dengan kegiatan pengabdian masyarakat lain di bidang layanan publik digital yang menunjukkan bahwa peningkatan efikasi diri berperan besar dalam penerimaan teknologi (Lukens dan McFarlane, 2004).

Pendekatan simulasi penggunaan aplikasi memberikan pengalaman langsung yang bersifat praktis dan kontekstual bagi masyarakat. Melalui praktik langsung, persepsi awal bahwa aplikasi bersifat rumit dapat dikoreksi berdasarkan pengalaman nyata. Venkatesh dan Bala menegaskan bahwa pengalaman langsung merupakan salah satu intervensi paling efektif dalam membentuk persepsi kemudahan penggunaan karena pengguna dapat menilai sistem berdasarkan interaksi aktual, bukan asumsi (van Dijk, 2005). Dalam konteks pengabdian masyarakat, pendekatan ini penting karena mendorong pembelajaran aktif dan partisipatif.

Perubahan persepsi kemudahan yang terjadi tidak hanya bersifat kognitif, tetapi juga tercermin dalam kecenderungan masyarakat untuk mencoba menggunakan aplikasi secara mandiri. Dalam kerangka TAM, *perceived ease of use* berperan sebagai pemicu awal yang mendorong niat dan perilaku penggunaan teknologi (Venkatesh dan Bala, 2008). Hal ini menunjukkan bahwa intervensi yang mengombinasikan edukasi dan praktik dapat mempercepat transisi masyarakat dari sekadar mengetahui menjadi berani mencoba layanan digital. Namun, beberapa penelitian mencatat bahwa keberlanjutan penggunaan tetap memerlukan dukungan

sistem dan pelayanan yang konsisten (Shareef, dkk. 2011).

Pemanfaatan media digital berupa video tutorial dan Linktree berfungsi sebagai sarana penguatan yang mendukung keberlanjutan dampak kegiatan pengabdian. Media visual memudahkan masyarakat untuk mengulang kembali materi secara mandiri sesuai kebutuhan, sehingga proses pembelajaran tidak berhenti pada saat kegiatan berlangsung. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa media audiovisual lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman prosedural dibandingkan media teks, khususnya pada kelompok dengan literasi digital yang beragam (Al-Hujran, dkk. 2015). Linktree juga membantu menyederhanakan akses informasi dengan menyediakan satu pusat rujukan yang mudah dijangkau.

Temuan kegiatan ini sejalan dengan berbagai program pengabdian dan penelitian e-government yang menekankan pentingnya edukasi pengguna dalam meningkatkan adopsi layanan publik digital. Persepsi kemudahan penggunaan sering kali menjadi hambatan utama, bahkan ketika manfaat layanan sudah diketahui masyarakat (Mayer, 2009). Oleh karena itu, pendekatan terintegrasi yang menggabungkan psikoedukasi, simulasi, dan media digital dapat menjadi model yang relevan untuk diterapkan pada layanan publik lain yang berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa pengabdian masyarakat yang dirancang secara terstruktur mampu berkontribusi nyata dalam meningkatkan literasi digital dan penerimaan layanan pajak berbasis aplikasi. Integrasi pendekatan edukatif, pengalaman langsung, dan dukungan media digital tidak hanya meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap inovasi layanan publik. Model ini dapat direplikasi dan dikembangkan sebagai strategi pendampingan masyarakat dalam transformasi digital sektor pelayanan publik (Sweller, 1988).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di Kantor Samsat OKU 1 Baturaja menunjukkan bahwa pendekatan intervensi terstruktur yang mengombinasikan psikoedukasi, sosialisasi, simulasi penggunaan aplikasi, serta pemanfaatan media digital mampu meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi e-SIGNAL pada wajib pajak. Pendekatan ini efektif karena tidak hanya berfokus pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga menyoroti faktor psikologis berupa pemahaman, keyakinan diri, dan kesiapan masyarakat dalam menghadapi transformasi digital layanan publik.

Integrasi kerangka *Technology Acceptance Model* dengan prinsip psikoedukasi memberikan landasan yang kuat dalam menjelaskan perubahan persepsi masyarakat terhadap aplikasi e-SIGNAL. Psikoedukasi berperan dalam membangun pemahaman dan mengurangi resistensi awal, simulasi langsung memberikan pengalaman praktis yang memperkuat keyakinan pengguna, sementara media digital berfungsi

sebagai sarana penguat yang menjaga keberlanjutan dampak kegiatan. Dengan demikian, kegiatan ini menegaskan bahwa peningkatan adopsi layanan pajak digital tidak dapat dilepaskan dari upaya pendampingan dan pemberdayaan masyarakat secara sistematis dan humanis.

Berdasarkan hasil kegiatan, disarankan agar instansi pengelola layanan perpajakan daerah mengintegrasikan psikoedukasi dan simulasi penggunaan aplikasi sebagai bagian dari strategi rutin sosialisasi layanan digital. Pendekatan ini perlu disesuaikan dengan karakteristik pengguna, khususnya kelompok masyarakat dengan literasi digital yang masih terbatas, sehingga transformasi layanan tidak menimbulkan eksklusi digital.

Selain itu, pemanfaatan media digital seperti video tutorial dan Linktree perlu dikembangkan secara berkelanjutan sebagai pusat informasi resmi yang mudah diakses dan selalu diperbarui. Ke depan, kegiatan pengabdian serupa dapat diperluas dengan cakupan wilayah dan jumlah peserta yang lebih besar, serta melibatkan evaluasi jangka menengah untuk menilai keberlanjutan penggunaan aplikasi e-SIGNAL. Bagi peneliti dan pelaksana pengabdian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model pendampingan yang lebih adaptif dan kolaboratif agar dapat mendukung keberhasilan digitalisasi layanan publik secara inklusif.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Indra Prapto Nugroho, S.Psi., M.Si sebagai dosen pembimbing Praktek Kerja Lapangan, Bu Hj. Nurdiah, S.IP., M.M sebagai pembimbing lapangan dan juga Pak Humaniora Basili Basmak, SE., M.Si sebagai Kepala UPTB Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah OKU 1, serta Zhesya Maura Salsabilla sebagai rekan saya dalam kegiatan PKL yang telah bersedia menerima peneliti dan bekerja sama dalam praktek kerja lapangan ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Republik Indonesia. (2021). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan*. Sekretariat Negara.
2. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Tax administration 3.0: Digital transformation of tax administration*. OECD Publishing.
3. Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
4. Viva, Y., Pratiwi, R., & Ananda, F. (2021). Pajak kendaraan bermotor sebagai sumber pendapatan asli daerah provinsi. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 145–156.
5. Korlantas Polri. (2022). *Pedoman sistem administrasi manunggal satu atap dan implementasi SIGNAL*. Polri.
6. Putra, A. R., & Handayani, S. (2020). Digitalisasi pelayanan perpajakan dan dampaknya terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 67–78.
7. Sari, D. P., & Widodo, T. (2019). Tantangan adopsi layanan publik digital pada masyarakat usia lanjut. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(3), 221–231.

8. Ferianata, R., & Zubaidah, S. (2025). Evaluasi efektivitas aplikasi SIGNAL dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 55–68.
9. Devaranti, N., Hidayat, R., & Prasetyo, A. (2023). Hambatan implementasi teknologi informasi pada layanan publik berbasis digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), 89–101.
10. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
11. Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
12. Simanjuntak, R., Lumbangaol, J., & Hutapea, M. (2025). Pengaruh pengetahuan dan sosialisasi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan*, 7(1), 45–58.
13. Nugroho, V. Q., & Kurnia, K. (2020). Sosialisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 23(2), 112–123.
14. Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2004). Psychoeducation as evidence-based practice. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 4(3), 205–225.
15. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
16. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
17. Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2004). Psychoeducation as evidence-based practice: Considerations for practice, research, and policy. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 4(3), 205–225.
18. Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
19. Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
20. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
21. Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25.
22. Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2004). Psychoeducation as evidence-based practice. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 4(3), 205–225.
23. van Dijk, J. (2005). *The deepening divide: Inequality in the information society*. Sage Publications.
24. Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315.
25. Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-government adoption model (GAM). *Journal of Business Research*, 64(9), 914–922.
26. Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption. *Computers in Human Behavior*, 53, 189–203.
27. Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.
28. Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving. *Cognitive Science*, 12(2), 257–285.