

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 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, tetapi masih ada beberapa masalah yang menghalangi pelaksanaannya di masyarakat. Penulis menggunakan teori George C. Edward III (1980) untuk melihat implementasi tersebut. Teori ini mencakup indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Indikator komunikasi

menunjukkan bahwa Samsat Provinsi Bengkulu telah menyebarkan informasi tentang penggunaan aplikasi SIGNAL melalui layanan langsung kepada masyarakat, pemasangan banner informasi, dan penggunaan media sosial. Namun, masih ada beberapa masyarakat yang belum memahami cara menggunakan aplikasi SIGNAL, terutama mereka yang memiliki keterbatasan dalam komunikasi. Karena keadaan ini, beberapa wajib pajak tetap memilih untuk membayar pajak kendaraan mereka secara langsung di kantor Samsat.

2. 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. Pelaksanaan layanan juga didukung oleh fasilitas seperti komputer, laptop, jaringan internet, dan *handphone* yang digunakan untuk memberikan layanan kepada wajib pajak. Sumber daya yang tersedia membantu proses implementasi aplikasi SIGNAL di Samsat Provinsi Bengkulu.

3. Indikator disposisi

menunjukkan bahwa petugas Samsat Provinsi Bengkulu sangat komitmen dan tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan penggunaan aplikasi SIGNAL. Para petugas membantu orang yang mengalami kesulitan saat melakukan registrasi kendaraan maupun pembayaran pajak kendaraan melalui aplikasi SIGNAL. Pelayanan ini diberikan sesuai dengan jadwal pelayanan yang telah ditetapkan oleh Samsat Provinsi Bengkulu sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi SIGNAL dengan mudah.

4. 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. Selama proses penggunaan aplikasi SIGNAL, petugas Samsat juga membantu masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih teratur, efektif, dan terarah dengan adanya *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

Secara keseluruhan, berdasarkan indikator teori George C. Edward III 1980, pelaksanaan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Provinsi Bengkulu telah berjalan cukup baik. Namun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal sosialisasi dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan digital agar pemanfaatan aplikasi SIGNAL lebih merata dan optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Samsat Provinsi Bengkulu mengimplementasikan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dengan lebih baik.

1. Samsat Provinsi Bengkulu harus meningkatkan promosi penggunaan aplikasi SIGNAL kepada masyarakat. ini dapat dilakukan melalui media sosial, brosur, pemasangan banner, dan kegiatan pelayanan langsung di masyarakat. untuk membuat proses pembayaran pajak kendaraan secara

digital lebih mudah bagi masyarakat, pihak samsat harus memberikan pelatihan dasar tentang cara menggunakan aplikasi SIGNAL.

2. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pendukung pelayanan digital, Samsat Provinsi Bengkulu harus memberikan pelatihan kepada petugas pelayanan agar mereka dapat mendampingi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi SIGNAL. Selain itu, pihak Samsat harus memastikan ketersediaan jaringan internet dan perangkat pelayanan yang memadai untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.
3. Pihak Samsat Provinsi Bengkulu harus mempertahankan komitmen dan tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, petugas pelayanan diharapkan terus memberikan bantuan dan arahan kepada wajib pajak yang menggunakan aplikasi SIGNAL secara ramah, cepat, dan responsif.
4. Sangat penting bagi Samsat Provinsi Bengkulu untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan aplikasi SIGNAL. Evaluasi ini bertujuan untuk menentukan masalah yang dihadapi masyarakat saat menggunakan aplikasi SIGNAL dan menemukan solusi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan digital di masa yang akan datang. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, implementasi aplikasi SIGNAL diharapkan berjalan lebih baik, lebih efisien, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.