

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditinjau dari teori Duncan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Kabupaten Bogor sudah berjalan efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. SIGNAL mampu mempermudah wajib pajak melalui layanan digital yang cepat, praktis, dan tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat, sehingga menghemat waktu serta mengurangi antrean. Dari sisi pencapaian tujuan, SIGNAL telah mencapai tujuannya sebagai sarana pembayaran pajak secara online yang mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor secara digital, cepat, tanpa kehadiran fisik di kantor Samsat. Integrasi data antara aplikasi SIGNAL dan database Samsat juga sudah berjalan baik, ditandai dengan kesesuaian data kendaraan, identitas pemilik, serta besaran pajak yang muncul secara otomatis di aplikasi dan langsung tercatat dalam sistem pelayanan, hal ini meningkatkan efisiensi kerja petugas serta meminimalkan kesalahan administrasi.

Dari aspek adaptasi, baik institusi maupun masyarakat mampu menyesuaikan diri terhadap layanan digital. Serta Dukungan sarana prasarana seperti jaringan, perangkat sistem, juga ketersediaan fitur mengirim STNK fisik melalui POS Indonesia, serta layanan Drive Thru, ditambah dengan pengembangan aplikasi yang terus dilakukan developer aplikasi, membuat SIGNAL semakin mudah digunakan oleh masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat kendala, seperti keterbatasan sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, perbedaan tingkat literasi digital, gangguan jaringan internet, serta kebutuhan penyesuaian ketika aplikasi mengalami pembaruan. Namun, kendala tersebut tidak menghambat secara signifikan pelaksanaan SIGNAL, melainkan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan layanan ke depan. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa aplikasi SIGNAL telah berjalan efektif dalam mendukung pelayanan pajak kendaraan bermotor, meskipun masih memerlukan penguatan sosialisasi, peningkatan

infrastruktur, dan pendampingan kepada masyarakat agar pemanfaatannya semakin optimal.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran teoritis**

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan pendekatan teori lain sebagai pembanding terhadap teori efektivitas Duncan, seperti teori kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan memperkaya perspektif analisis serta menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan implementasi layanan digital di sektor publik. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif guna mengukur secara lebih terperinci tingkat kepuasan pengguna, tingkat pemanfaatan aplikasi, serta pengaruhnya terhadap peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Kajian lanjutan mengenai literasi digital masyarakat juga penting dilakukan untuk melihat sejauh mana faktor tersebut memengaruhi efektivitas penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Samsat Kabupaten Bogor bersama Korlantas diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi penggunaan aplikasi SIGNAL secara lebih merata dan berkelanjutan, tidak hanya melalui media sosial, tetapi juga melalui edukasi langsung kepada masyarakat, khususnya kelompok yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, perlu dilakukan penguatan infrastruktur jaringan dan sistem guna meminimalkan gangguan teknis yang dapat menghambat proses pelayanan. Pengembangan dan pembaruan fitur aplikasi juga sebaiknya disertai dengan panduan penggunaan yang sederhana dan mudah dipahami agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Di samping itu, penyediaan layanan bantuan atau pendampingan bagi wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi akan sangat membantu dalam mengoptimalkan pemanfaatan SIGNAL sebagai layanan pajak kendaraan bermotor berbasis digital.