

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pemanfaatan komunikasi digital melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) guna meningkatkan pelayanan publik di Samsat Padang, dapat ditarik beberapa kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

1. Implementasi Komunikasi dalam Pemanfaatan aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) di Samsat Padang telah berhasil mentransformasi pelayanan publik menjadi lebih digital, efisien, dan transparan. Meskipun demikian, implementasi ini masih menghadapi berbagai hambatan dalam komunikasi, yaitu hambatan teknis, hambatan sosio-kultural (seperti preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka dan kesenjangan literasi digital), serta hambatan institusional (terutama terkait keterbatasan SDM dan anggaran sosialisasi). Selain itu, upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Samsat Padang masih belum maksimal, sehingga optimalisasi adopsi aplikasi SIGNAL di semua lapisan masyarakat belum tercapai secara optimal.
2. Persepsi masyarakat Kota Padang terhadap aplikasi SIGNAL sangat positif, terutama dalam hal kegunaan dan kemudahan penggunaan, yang secara signifikan meningkatkan efisiensi waktu, biaya, dan fleksibilitas dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi ini dipandang sebagai terobosan yang memudahkan transaksi dari mana saja dan kapan saja, didukung oleh beragam metode pembayaran dan akses informasi yang transparan. Meskipun demikian, adopsi aplikasi masih terkendala oleh hambatan teknis pada proses pendaftaran awal (seperti verifikasi wajah yang rumit), faktor sosio-kultural (preferensi masyarakat terhadap layanan tatap muka, terutama pada generasi senior), dan kebutuhan akan sosialisasi serta dukungan komunikasi yang lebih intensif dan adaptif untuk memastikan inovasi digital ini dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, beberapa saran strategis diajukan untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi SIGNAL dan meningkatkan pelayanan publik di Samsat Padang.

1. Untuk meningkatkan adopsi, Samsat Padang harus memprioritaskan perbaikan fitur teknis pada aplikasi SIGNAL, terutama pada proses pendaftaran awal seperti verifikasi wajah yang sering rumit. Kembangkan sistem yang lebih toleran terhadap kondisi pengguna dan berikan panduan in-app yang sangat jelas. Selain itu, Samsat perlu memperkuat tim dukungan teknis dan mempercepat respons keluhan melalui chatbot atau layanan hotline yang proaktif, memastikan setiap kendala teknis dapat diatasi dengan cepat dan efektif.
2. Guna mengatasi hambatan sosio-kultural dan institusional, Samsat Padang harus mengintensifkan strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih bertarget. Ini termasuk penambahan SDM khusus untuk sosialisasi dan alokasi anggaran yang memadai untuk kampanye masif. Lakukan demonstrasi langsung penggunaan aplikasi, terutama untuk generasi senior, dan manfaatkan media lokal serta tokoh masyarakat untuk membangun kepercayaan dan mengubah preferensi layanan tatap muka menjadi digital.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk fokus pada pengembangan model komunikasi digital yang lebih adaptif dan inklusif dalam konteks sosialisasi aplikasi SIGNAL, mengingat pentingnya strategi komunikasi yang variatif untuk mengatasi hambatan sosial-kultural dan tingkat literasi digital yang beragam di masyarakat.