

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari hasil analisis tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan yang telah dilakukan maka didapat beberapa simpulan, yaitu :

1. Tata kelola teknologi informasi yang dilakukan memonitor dan meninjau kelayakan layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan bagi pihak manajemen dan wajib pajak.
2. Pengumpulan bukti audit sistem informasi berupa data primer, yaitu hasil pengisian kuesioner, dan data sekunder berupa data pajak kendaraan.
3. Pada SAMSAT Lampung Tengah belum pernah dilakukan evaluasi terkait tata kelola teknologi informasi.
4. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan, ditemukan kesenjangan yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan dari hasil penyebaran kuesioner untuk manajemen. Ditemukan nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada aktivitas DS10.3 (penutupan masalah) dengan nilai sebesar 1,571 yang berarti bahwa masih kurangnya konfirmasi dalam hal pemberian solusi pemecahan masalah kepada wajib pajak. Diharapkan ke depannya, adanya komunikasi yang terjalin antara wajib pajak dengan pihak manajemen SAMSAT Lampung Tengah untuk lebih meningkatkan layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan yang sesuai dengan harapan masing-masing pihak.
5. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat kematangan, ditemukan kesenjangan yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan dari hasil penyebaran kuesioner untuk wajib pajak. Ditemukan nilai kesenjangan (*gap*) tertinggi pada aktivitas DS10.1 (identifikasi dan klasifikasi permasalahan) dan DS11.3 (sistem pengelolaan perpustakaan media) dengan nilai sebesar 1,76 yang berarti bahwa pelaporan masalah yang terjadi pada layanan belum ditanggapi dengan cepat dan wajib pajak

masih harus mengurus berkas pajak ketika pindah loket. Harapan ke depannya, pelaporan masalah yang terjadi pada layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan harus lebih disikapi dengan cepat dan efektivitas pendistribusian berkas antara satu bagian dengan bagian lain harus lebih ditingkatkan untuk menciptakan layanan yang lebih baik lagi ke depannya.

5.2 Saran

Saran untuk pengembangan layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi pengembangan penelitian ini, yaitu diharapkan evaluasi terhadap tata kelola teknologi informasi dapat dilakukan dengan keseluruhan sistem layanan pajak yang ada di SAMSAT Lampung Tengah, bukan hanya menggunakan proses PO dan DS tetapi juga proses AI dan ME.
2. Tata kelola teknologi informasi layanan perpanjangan STNK dan pergantian plat kendaraan ini diharapkan untuk pengembangan selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan metode ITIL 3.