

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **A. Simpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini mengenai “Efektifitas Program E-SAMSAT Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif SAMSAT Kota Bandung)”. Adapun beberapa kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut :

1. Penerapan kebijakan adanya pembayaran pajak melalui E-SAMSAT adalah hasil dari telaah terhadap situasi dan kebutuhan di masyarakat dalam peluncuran program E-SAMSAT mendapatkan respon yang tidak terlalu besar dari masyarakat. Penyedia layanan E-SAMSAT menggunakan berbagai media sosialisasi baik berupa media sosialisasi cetak maupun elektronik termasuk media sosial yang mendukung peningkatan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan E-SAMSAT dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bersifat tahunan secara lebih efektif dan efisien.
2. Pengguna layanan E-SAMSAT lebih didominasi oleh masyarakat wajib pajak yang tinggal di daerah kabupaten di luar Kota Bandung seperti Tasikmalaya dan Kota Banjar, sedangkan masyarakat perkotaan seperti di Kota Bandung lebih suka menggunakan layanan pajak konvensional karena ketersediaan kantor pelayanan pajak serta outlet-outlet pajak yang banyak terdapat dan mudah dijangkau oleh wajib pajak, meskipun tidak sedikit wajib pajak di Kota Bandung yang menggunakan layanan E-SAMSAT ketika dinas di luar kota atau ada kesibukan lainnya.
3. Hambatan-hambatan yang terjadi pada pelaksanaan pembayaran pajak melalui E-SAMSAT terdiri atas faktor teknis, faktor birokrasi dan faktor manusia. Faktor teknis terdiri atas sarana dan prasarana berupa ATM yang masih cukup jarang terutama di wilayah pedesaan, sinkronisasi antara ATM dan STNK wajib pajak serta informasi yang tidak utuh diterima oleh masyarakat karena sosialisasi yang kurang efektif. Faktor birokrasi yakni

wajib pajak yang menggunakan E-SAMSAT masih harus pergi ke kantor layanan pajak atau outlet untuk pengesahan STNK serta faktor manusia yakni penguasaan teknologi sebagian wajib pajak yang belum mempunyai dalam menggunakan layanan E-SAMSAT untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan pembayaran pajak melalui E-SAMSAT terdapat dalam tiga aspek yakni aspek fisik dengan meningkatkan jumlah ATM dan kerjasama dengan mitra-mitra terkait sehingga dapat menjangkau masyarakat hingga ke pelosok. Aspek birokrasi yakni dengan memangkas birokrasi agar wajib pajak yang membayar pajak melalui E-SAMSAT merasa lebih nyaman dan ketiga adalah sosialisasi yang harus dilakukan lebih masi hingga masyarakat akan lebih mengetahui keuntungan dan keunggulan yang didapat dari layanan E-SAMSAT sebagai cara efektif membayar pajak kendaraan bermotor.

## **B. Implikasi**

Mengkaji efektifitas pelaksanaan suatu kebijakan merupakan bagian penting dari pembelajaran PKn karena pelayanan yang baik adalah suatu keniscayaan yang diharapkan oleh seluruh warga negara terhadap pemerintahan yang baik (*good governance*). Efektifitas yang ditinjau dari partisipasi wajib pajak dalam menggunakan layanan E-SAMSAT sebagai media pembayaran pajak memiliki kontribusi terhadap materi Pendidikan Kewarganegaraan terutama dalam materi kebijakan publik dan *civic skill* (*participation skill* dan *civic responsibility*). Selain itu untuk mengetahui tentang sejauh mana tingkat efektifitas pelayanan E-SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan publik di Jawa Barat khususnya di Kota Bandung dalam memacu adanya partisipasi dan tanggung jawab warga negara sebagai wajib pajak, sehingga apa yang dicita-citakan dan menjadi tujuan dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat ikhwal dalam pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor dalam rangka melakukan pembangunan dapat tercapai dengan baik. Penelitian ini memberikan gambaran permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan program E-SAMSAT sehingga dengan adanya penelitian ini,

diharapkan dapat menjadi tolak ukur dan juga bahan evaluasi bagi pemerintah untuk melihat sejauh mana keberhasilannya dalam implementasi kebijakan untuk masyarakat atau wajib pajak berpartisipasi dalam programnya.

Menjalankan kewajiban dan tanggung jawab warga negara dalam pelaksanaan kebijakan publik memang harus diupayakan agar terus berkembang dan tumbuh menjadi suatu kebiasaan dan budaya warga negara sehingga perwujudan *good governance* dapat tercapai oleh negara Indonesia. Dalam PKn, tanggung jawab warga negara memang diajarkan dan harus mulai diterapkan sehingga sebagai siswa maupun mahasiswa dalam menjalankan perannya sebagai warga negara dengan baik demi tercapainya tujuan bersama.

### **C. Rekomendasi**

Penulis mengajukan beberapa rekomendasi berupa saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian ini dan penulis berharap implikasi dan rekomendasi ini dapat menjadi masukan yang dapat meningkatkan partisipasi masyarakat yang termasuk ke dalam wajib pajak untuk menggunakan layanan E-SAMSAT sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.. Adapun rekomendasi yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut :

#### **1. Bagi SAMSAT di Jawa Barat**

- a. Dalam proses penyusunan kebijakan publik, sebaiknya SAMSAT serta pihak-pihak terkait mampu secara lebih intensif melibatkan masyarakat baik melalui diskusi atau melalui saran-saran dari masyarakat agar kebijakan publik yang dibentuk dapat menghimpun harapan masyarakat.
- b. Adanya inovasi dan pengembangan model sosialisasi yang dilakukan oleh SAMSAT dalam meningkatkan efektifitas penyampaian informasi serta meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan E-SAMSAT sebagai inovasi program pemerintah dalam hal pembayaran pajak.

#### **2. Bagi Mitra-mitra Program E-SAMSAT**

- a. Seluruh mitra terutama pihak bank, sebaiknya lebih kooperatif dan membantu sosialisasi program E-SAMSAT, agar masyarakat lebih

mengetahui serta mau menggunakan E-SAMSAT saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor miliknya.

- b. Menambah sarana dan prasarana pembayaran pajak melalui E-SAMSAT yakni ATM terutama di daerah pedesaan sehingga lebih menyetuk seluruh lapisan masyarakat
- c. Diatur suatu regulasi yang memberikan penguatan peranan E-SAMSAT dalam memfasilitasi masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga transformasi pola pembayaran pajak akan terjadi secara lebih efektif.

### **3. Bagi Masyarakat Kota Bandung**

- a. Masyarakat yang tergolong pada wajib pajak kendaraan bermotor dapat memilih layanan pajak manapun, namun demi terciptanya efektifitas sistem perpajakan kendaraan, maka sedikit demi sedikit beralihlah ke E-SAMSAT dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Lebih meningkatkan respon positif berupa tindakan baik, bukan hanya tahu dan paham serta tidak hanya mengkritik pemerintah tetapi juga turut menciptakan perubahan dengan menggunakan E-SAMSAT..
- c. Masyarakat harus dapat menerima pesan positif yang hendak disampaikan oleh pemerintah melalui kebijakan-kebijakan yang menguntungkan semua, sehingga efektifitas pelayanan publik tidak terjebak pada birokrasi yang tidak efektif.

### **4. Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan**

- a. Memperbanyak kajian mengenai isu-isu kontemporer yang berkaitan dengan kebijakan publik sebagai ajang diskusi ilmiah bagi mahasiswa khususnya.
- b. Memberikan pemahaman kepada mahasiswa bahwa kajian PKn bukan hanya mengenai pembelajaran tetapi juga berkaitan dengan kehidupan nyata di masyarakat yang harus memberikan solusi nyata melalui telaah teoritis.

### **5. Bagi Peneliti Selanjutnya**

- a. Penelitian ini dirasa oleh peneliti belum cukup memuaskan baik bagi peneliti maupun civitas akademika lainnya. Oleh karena itu, harus dilakukan kajian lebih mendalam mengenai penelitian ini sehingga mampu memberikan jawaban secara akurat dan komprehensif.
- b. Lebih memahami isu-isu sosial terkait dengan kebijakan di Jawa Barat khususnya, sehingga dapat menjadi salah satu bentuk masukan kepada pemerintah.
- c. Sebaiknya lebih fokus pada pencarian data mengenai angka partisipasi wajib pajak yang menggunakan layanan E-SAMSAT dari tahun ke tahun, serta mendalami faktor-faktor penentu tingkat partisipasi wajib pajak dalam menggunakan layanan E-SAMSAT.