

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

BAB V ini merupakan kesimpulan dari hasil kajian implementasi program Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kesimpulan yang dirumuskan berdasarkan data yang terkumpul dari hasil penelitian di lapangan. Data yang telah diolah dan dianalisis kemudian ditafsirkan dalam bentuk tulisan dan bahasa karya ilmiah. Selain itu, peneliti membuat rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang disesuaikan dengan kesimpulan sebelumnya dengan harapan adanya perbaikan serta perubahan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan karya ilmiah ini, dan saran untuk peneliti selanjutnya dan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian tersebut. Sehingga simpulan, implikasi, serta rekomendasinya sebagai berikut:

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Program Samsat Keliling adalah salah satu program unggulan Samsat yang dapat meningkatkan mutu pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Dasar hukum ataupun peraturan-peraturan pelaksanaan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Secara umum, implementasi implementasi program Samsat Keliling dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dianggap sudah baik karena dalam pelayanannya sudah efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat selaku wajib pajak.

5.1.2 Simpulan Khusus

Disamping kesimpulan umum di atas, dapat diuraikan kesimpulan secara khusus, yakni:

- a. Pelaksanaan program Samsat keliling di Samsat Kabupaten Majalengka sudah berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Terdapat

beberapa kemudahan dalam layanan inovasi Samsat Keliling. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas masyarakat pembayar pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi Samsat Keliling, karena layanan inovasi Samsat Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan masyarakat. Manfaat lain yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat adalah bahwa program Samsat Keliling menggunakan sistem jemput bola yaitu, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lebih efektif dan efisien. Selain itu, program Samsat Keliling juga membantu meningkatkan Penghasilan Asli Daerah (PAD). Dari data yang didapatkan di lapangan, penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor khususnya yang membayar melalui layanan inovasi Samsat Keliling Bandung Barat Kota Bandung hampir setiap tahunnya mengalami peningkatan yaitu dari tahun 2018 sampai tahun 2020. Namun, pada tahun 2019 penerimaan kas mengalami penurunan karena adanya Pemutihan di daerah Jawa Barat yang khusus dilayani di Samsat induk, kemudian pada tahun 2020 penerimaan kas kembali mengalami peningkatan hingga 35%. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan terhadap kinerja layanan Samsat Keliling.

- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat Keliling di Kabupaten Majalengka, yaitu: 1) Masih terbatasnya jumlah petugas yang ditugaskan untuk melakukan pelayanan Samsat Keliling. 2) Pemberian informasi hanya termuat dalam internet, radio, media sosial dan baliho di Samsat pusat, sehingga masih kurangnya sosialisasi mengenai jadwal layanan Samsat Keliling, dan masyarakat yang mau mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih banyak yang belum mengetahui bahwa di wilayahnya ada layanan Samsat Keliling. 3) Sistem online pembayaran (jaringan) seringkali ada gangguan. 4) Sulit mencari tempat yang cocok untuk dijadikan pusat pelaksanaan Samsat Keliling. 5) Kurangnya melibatkan aparatur setempat yang dijadikan sasaran pelaksanaan Samsat keliling sehingga masyarakat tidak mengetahui adanya Samsat Keliling.

- c. Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala implementasi program Samsat keliling yaitu: 1) Membuat inovasi baru dalam memberikan informasi yang jelas mengenai waktu dan tempat pelaksanaan program Samsat Keliling, misalnya memasang baliho atau poster di lima titik tempat pelaksanaan program Samsat Keliling sehingga masyarakat mengetahui bahwa ditempat tersebut akan diadakan pelaksanaan program Samsat keliling. 2) Memilih akses wilayah yang dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, hal ini dilakukan untuk menarik perhatian masyarakat supaya lebih mudah dalam melakukan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor. 3) Harus lebih melibatkan aparaturnya setempat yang dijadikan sasaran pelaksanaan Samsat Keliling supaya masyarakat mengetahui manfaat dan tujuan dari program Samsat Keliling.

5.2 Implikasi

Penelitian yang berjudul “Implementasi Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Deskriptif Di Samsat Majalengka), merupakan penelitian yang berfokus pada pelayanan publik kepada masyarakat yang hendak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), serta penelitian ini merupakan suatu cara untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya membayar pajak yang mencirikan sebagai warga negara yang baik.

Dengan adanya komunikasi setiap hari yang dilakukan oleh ketiga instansi yaitu Satlantas Kepolisian Daerah Majalengka, Kantor Samsat Majalengka dan PT Jasa Raharja, adanya pelatihan/bimbingan teknis untuk meningkatkan kemampuan pegawai, adanya perluasan jaringan layanan yang dilakukan oleh Samsat Kabupaten Majalengka menjadikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan dengan baik, efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun masih ditemukan beberapa hambatan seperti belum adanya rapat koordinasi secara rutin, terbatasnya tempat parkir dan belum adanya fasilitas bagi masyarakat untuk mengakses informasi pelayanan.

5.3 Rekomendasi

Hasil penelitian, sebagai bahan rekomendasi dengan mempertimbangkan hasil temuan baik dilapangan, maupun secara teoritis, maka beberapa hal dapat menjadi bahan rekomendasi adalah sebagai berikut:

1) Pemerintah Kabupaten Majalengka

- a. Meningkatkan pelayanan yang sudah ada agar semakin baik dan optimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien serta terkoordinasi dengan baik antar berbagai pihak terkait maupun dari pusat maupun daerah sehingga program Samsat keliling dapat terlaksana dengan baik.
- b. Bagi penyelenggara kebijakan program Samsat keliling untuk meningkatkan sarana dan prasarana seperti menyediakan ruang tunggu yang layak untuk masyarakat pembayar pajak. Dengan peningkatan sarana dan prasarana sebagai sumber daya diharapkan dapat mewujudkan kepuasan masyarakat dan lebih meningkatkan kepatuhan wajib pajak untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

2) Bagi Petugas Samsat Keliling

- a. Untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan Wajib Pajak yang tidak menjalankan kewajibannya dengan baik, Kantor Bersama Samsat Majalengka dapat memberikan sanksi administrasi maupun sanksi denda.
- b. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang professional dan memuaskan masyarakat Samsat Kabupaten Majalengka perlu melakukan rapat koordinasi secara rutin agar dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
- c. Dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor masih banyak masyarakat yang bingung dengan mekanisme pelayanan yang ada, oleh karena itu pihak Samsat diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin/berkala baik melalui radio, televisi, media cetak dan melengkapi informasi yang ada di website Samsat sehingga masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor.

- d. Penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor layanan Samsat Keliling secara nominal sudah cukup mengalami peningkatan. Oleh karena itu, peningkatan harus terus dilakukan agar tidak terjadi penurunan penerimaan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan mengadakan pelayanan pada acara-acara rakyat, seperti pada acara pasar malam, atau pasar tradisional

3) Bagi Masyarakat Pengguna Samsat Keliling

- a. Seharusnya masyarakat selaku dapat berperan aktif dalam implementasi sebuah kebijakan karena masyarakat mempunyai peran penting dalam memberikan masukan terhadap suatu kebijakan agar kebijakan program Samsat Keliling menjadi lebih baik.
- b. Hendaknya masyarakat mengetahui prosedur dari kebijakan pelayanan program Samsat Keliling, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan program Samsat Keliling dengan bijak dan benar.

4) Bagi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

- a. Mahasiswa Pendidikan Kewarganegaraan
 - Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang tertarik meneliti kebijakan publik dari berbagai aspek.
 - Lebih banyak melakukan kajian-kajian mengenai kebijakan pemerintah sehingga dapat dijadikan kajian studi yang dapat dilakukan mahasiswa.
 - Memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap mahasiswa bukan hanya tentang pembelajaran saja, tetapi mengenai permasalahan-permasalahan yang menyangkut pemerintahan.
- b. Dosen Mata Kuliah Kebijakan Publik
 - Penelitian ini dapat memanfaatkan berbagai pelayanan yang berbasis teknologi untuk dimanfaatkan dan disosialisasikan kepada mahasiswa dalam proses perkuliahan
 - Penelitian ini diharapkan lebih memperbanyak materi perkuliahan mengenai pentingnya pelayanan publik dalam menjalankan suatu program
- c. Dosen Hukum Pajak

- Memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai pentingnya pajak disertai dengan contoh nyata di kehidupan sehari-hari
- Lebih memahami materi tentang peraturan perundang-undangan khususnya peraturan tentang perpajakan agar mahasiswa memiliki pemahaman dan edukasi yang baik sebagai warga negara

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 program Samsat keliling sehingga mampu memberikan jawaban secara akurat dan komprehensif.
- b. Sebaiknya lebih mendalami permasalahan-permasalahan mengenai kebijakan publik sehingga mahasiswa lebih memahi hal tersebut.
- c. Lebih mendalami mengenai isu-isu sosial terlebih tentang kebijakan publik sehingga hal tersebut akan dapat memberikan informasi bagi kalangan intelektual lainnya dan juga terhadap masyarakat.

Lebih melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga diharapkan dapat memberi masukan terhadap pemerintah Kabupaten Majalengka selaku pelaksana sebuah kebijakan