

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Begitu pentingnya profesionalitas dalam pelayanan publik maka agar pelayanan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukannya reformasi pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza merupakan salah satu bentuk inovasi layanan kesamsatan yang menggunakan konsep pelayanan prima sebagai acuan dalam pelayanannya, hal ini sesuai dengan Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor: 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor: SKEB/12/2008 tentang program peningkatan pelayanan prima SAMSAT. Tujuan dari layanan ini ialah memberikan kemudahan akses atau keterjangkauan masyarakat yang berjauhan dengan Gedung Kantor SAMSAT induk, meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat (wajib pajak), mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap calo atau biro jasa, menjamin adanya kepastian waktu dan transparansi biaya tanpa menguarangi kepastian hukum serta untuk membagi beban pelayanan yang semula hanya terkonsentrasi pada Kantor Bersama SAMSAT.

Dalam upaya penyelenggaraan layanan terdapat beberapa aspek perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan aspek-aspek kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman sebagai berikut: *Tangibles* (bukti langsung), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (ketanggungan), yaitu kemauan petugas untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayaan dengan tanggap dan cepat. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan petugas dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. *Emphaty* (empati), yaitu perbuatan atau sikap petugas untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di SAMSAT Corner yang merupakan objek penelitian ini, dapat dilihat bahwa pelayanan PKB masih belum berjalan secara optimal dikarenakan beberapa faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adapun hal tersebut dapat dijelaskan sesuai dengan temuan-temuan yang didapatkan di lapangan. Pelayanan PKB di SAMSAT Corner masih terasa sedikit kekurangan yaitu ketidaknyamanan akibat ruangan yang sempit, jumlah kursi tunggu wajib pajak yang terbatas, nomor urut antrian yang rusak, jaringan

yang tiba-tiba *offline* dan belum adanya SOP. Namun beberapa faktor penghambat yang ada di SAMSAT Corner seperti sarana dan prasarana tidak mengurangi semangat dan kehandalan petugas SAMSAT Corner yang dapat menjadi pendukung dalam melaksanakan pelayanan PKB kepada masyarakat.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza terlihat cukup baik, maka hal ini berimplikasi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang di emban institusi Polri, membangun opini dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada institusi Polri dalam waktu cepat dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta dalam rangka reformasi birokrasi Polri
2. Sebagai percepatan pelayanan kepada masyarakat selaku pemilik kendaraan bermotor agar benar-benar merasa mendapatkan pelayanan Samsat dengan mudah, cepat dan baik.
3. Dalam rangka turut mendukung program otonomi daerah di DIY khususnya kebijakan peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah) melalui peningkatan pelayanan/pungutan pajak kendaraan bermotor.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah
 - a. Perlu adanya ruangan baru yang cukup luas sehingga mampu untuk melakukan pelayanan yang efektif dan efisien di SAMSAT Corner.
 - b. Perlu adanya penggantian/perbaikan nomor urut antrian dan penambahan jumlah kursi tunggu demi menunjang pelayanan PKB di SAMSAT Corner.
 - c. Dana untuk SAMSAT Corner disesuaikan dengan kebutuhan SAMSAT Corner.
 - d. Disarankan agar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan diberikan inovasi yang lebih baru lagi guna mencapai keefisienan waktu seperti diberlakukannya sistem *barcode* sehingga petugas hanya tinggal menyecan *barcode* yang ada di STNK maka *database* akan secara otomatis keluar.
 - e. Disarankan agar SAMSAT Corner sebagai layanan pajak kendaraan bermotor yang menerapkan sistem pelayanan prima membuat *Standart Operating Procedure* (SOP)
 - f. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seharusnya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu faktor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat

harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang syarat-syarat atau prosedur.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menemui keterbatasan, sehingga sebaiknya dilakukan penelitian selanjutnya sesuai dengan tema yang sama untuk memperjelas gambaran tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi layanan kesamsatan.