

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Validasi STNK Tahunan yang penulis lakukan berdasarkan lima (lima) aspek yang menjadi fokus penelitian yaitu Keunggulan Relatif, Kesesuaian, Kompleksitas, Kemungkinan Mencoba, dan Kemudahan Pengamatan—sesuai dengan teori Roger dalam Triana & Aryani, (2021). Dengan demikian, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif

Inovasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi dengan melihat keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada kondisi ini, keunggulan yang membedakan layanan SAMSAT Sajadah Srikandi dengan inovasi sebelumnya adalah efisiensi waktu dikarenakan SAMSAT Sajadah Srikandi tersebut menjemput bola ke wajib pajak. Selain itu faktor lainnya ialah mudah dipahami prosedurnya, dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga mudah. Serta dalam inovasi Samsat Srikandi memiliki ciri khas tersendiri dengan petugas yang mayoritas adalah pegawai perempuan. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) mengenai berhasil atau tidaknya pelaksanaan sebuah inovasi.

2. Kesesuaian

Sajadah Srikandi yang digunakan pada Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT harus sesuai dengan penemuan yang diganti. Saat ini, SAMSAT Sajadah Srikandi, layanan yang baru didirikan, memiliki fitur yang sama untuk menyempurnakan layanan sebelumnya SAMSAT Srikandi. Cara dan jam pelayanan penemuan ini sama dengan pelayanan sebelumnya yaitu SAMSAT Srikandi namun menggunakan cara jemput bola yang berbeda dan memiliki prosedur yang sama hanya berbeda dalam lokasi. Lebih lanjut, layanan baru SAMSAT Sajadah Srikandi dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak. Keadaan ini selaras dengan ide keberhasilan inovasi (Rogers dalam Triana & Aryani, 2021).

3. Kerumitan

Inovasi Pelayanan Publik di SAMSAT Kompleksitas Srikandi Sajadah melampaui penemuan-penemuan sebelumnya. Saat ini masih terdapat sejumlah kendala terhadap penemuan ini, salah satunya adalah printer yang sering trouble, jaringan wifi atau modem terkadang terganggu dikarenakan lokasi yang dikunjungi. Waktu yang seharusnya dihabiskan untuk menyelesaikannya bisa dengan cepat dikarenakan adanya kendala maka akan membuat wajib pajak menunggu terlalu lama, sehingga mengecewakan para pembayar pajak. Dalam hal ini, persyaratan tersebut sesuai dengan gagasan Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) tentang berhasil atau tidaknya penerapan suatu inovasi.

4. Kemungkinan Coba

Pelaksanaan dan sosialisasi uji coba menunjukkan kemampuan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Sajadah Srikandi ini. Pada kondisi ini, inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi telah diuji secara publik dan menghasilkan hasil yang memuaskan. Ini disebabkan oleh antusiasme masyarakat untuk menguji coba layanan pembayaran pajak dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi. Di karenakan para wajib pajak tidak perlu jauh jauh membayar dengan mendatangi KB Samsat. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) mengenai berhasil atau tidaknya pelaksanaan sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati

Inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sertifikasi STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi bisa dikatakan sederhana bagi masyarakat mengingat kemudahan yang diberikan oleh inovasi pelayanan publik ini. Dengan adanya inovasi ini dapat mempermudah bagi para wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari KB Samsat. Keadaan ini selaras dengan ide keberhasilan inovasi (Rogers dalam Triana & Aryani, 2021).

5.2 Saran

Sejumlah rekomendasi yang penulis sampaikan kepada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember mengenai Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan. .

Berikut beberapa saran yang telah dibuat:

1. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) perlu memperjelas prosedur pelayanan yang diberikan melalui publikasi media, yaitu dengan membuat poster untuk mempermudah masyarakat dalam memahami informasi mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak.
2. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) memberikan fasilitas berupa modem atau wifi yang dapat digunakan untuk mengantisipasi lokasi yang akan dikunjungi.