

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas terkait Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar (PAK LEMAN) dalam Meningkatkan Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT Surabaya Timur berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN mampu memberikan keunggulan dengan pendekatan humanis melalui sistem jemput bola terpadu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang menghadirkan pelayanan langsung ke lokasi pemohon sesuai permohonan, tanpa harus datang ke Kantor SAMSAT secara langsung. Melakukan permohonan pelayanan hanya perlu melengkapi formulir digital dan dikonfirmasi penjadwalannya oleh petugas SAMSAT untuk dapat melakukan pelayanan sesuai lokasi yang diajukan wajib pajak. Adanya inovasi ini dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak tahunan khusus di wilayah Surabaya Timur.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN dengan pelayanan sebelumnya yaitu E-SAMSAT dan SAMSAT Keliling ini dianggap telah

sesuai dengan inovasi sebelumnya dengan memiliki tujuan utama untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun memiliki kesamaan, PAK LEMAN menawarkan tingkat fleksibilitas dan kenyamanan lebih tinggi karena lokasi pelayanan dilakukan berdasarkan pengajuan permohonan wajib pajak seperti perusahaan, instansi, ataupun komunitas. Hal ini dapat memudahkan masyarakat dengan menyesuaikan kebutuhan saat ini.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Pelayanan delivery PAK LEMAN dari SAMSAT Surabaya Timur terbukti efektif, sederhana, dan mudah diakses dalam membantu wajib pajak membayar pajak tahunan. Meskipun terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan keterbatasan fasilitas di lokasi pelayanan, hal tersebut tidak menghambat tujuan utama layanan. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan upaya edukasi dan sosialisasi pelayanan serta diperlukan koordinasi yang lebih baik antara SAMSAT dan instansi terkait agar pelayanan ini dapat berjalan lebih optimal.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Sebelum pelayanan diluncurkan, inovasi PAK LEMAN melalui tahap uji coba selama satu bulan yang dilakukan di RSJ Menur dan PT HM Sampoerna yang dilakukan dengan strategi sosialisasi yang menunjukkan respon yang positif dari masyarakat. keberhasilan uji coba ini membuktikan bahwa pelayanan PAK LEMAN mampu memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan serta mendapat perhatian dari instansi lain seperti UPT PPD Trenggalek yang tertarik mengadopsi pelayanan serupa. Hal ini menunjukkan

bahwa PAK LEMAN tidak hanya relevan di wilayah Surabaya Timur saja, tetapi juga berpotensi diterapkan juga di daerah lain.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Kemudahan diamati dalam pelayanan ini dimana masyarakat dapat dengan jelas memantau seluruh proses pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga pelayanan dilaksanakan dengan penerbitan E-TBPKP sebagai bukti pembayaran pajak kendaraan. Penyusunan alur pelayanan yang sederhana, transparan, dan mudah diakses memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memahami tahapan serta persyaratan yang diperlukan seperti KTP asli dan STNK asli.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan *delivery* PAK LEMAN telah memenuhi beberapa aspek dalam fokus jaian dan dapat dinyatakan bahwa PAK LEMAN memberikan keuntungan bagi masyarakat yang ingin mengajukan pelayanan pembayaran pajak tahunan. Dengan adanya inovasi PAK LEMAN ini dinyatakan dapat meningkatkan pelayanan pembayaran pajak tahunan di Surabaya Timur.

5.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penulis dapat menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi secara berkala untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan dan juga untuk meningkatkan jumlah permohonan pelayanan.
2. Penguatan fasilitas pendukung serta penguatan koordinasi yang lebih baik antara SAMSAT dan instansi terkait agar pelayanan dapat lebih optimal.