

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Blora dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas organisasi dari Steers (1997), dapat disimpulkan bahwa secara umum program tersebut telah berjalan cukup efektif, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Efektivitas yang dicapai terlihat dari kemampuannya dalam memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajak, serta mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan dekat dengan masyarakat. Secara lebih rinci, kesimpulan berdasarkan lima indikator Steers (1997) adalah sebagai berikut:

##### **1. Produktivitas (*Productivity*)**

Program Samsat Keliling di Kabupaten Blora menunjukkan tingkat produktivitas yang cukup tinggi dilihat dari kesesuaian pelaksanaan program dengan SOP dan Standar Pelayanan yang berlaku, peningkatan jumlah wajib pajak yang dilayani dan peningkatan realisasi penerimaan PKB. Rata-rata satu unit mampu melayani hingga 40-50 wajib pajak per layanan. Serta upaya mengatasi error-rate dai UPPD kabupaten Blora. Hal ini menunjukkan bahwa program berhasil menghasilkan output yang signifikan dengan sumber daya yang terbatas.

## 2. Efisiensi (*Efficiency*)

Dari segi efisiensi, program ini dinilai telah menggunakan sumber daya secara optimal. Waktu pelayanan yang singkat, yakni berkisar antara 5–10 menit pertransaksi, menunjukkan tingkat efisiensi yang tinggi dibandingkan dengan pelayanan di Samsat induk. Koordinasi lintas instansi antara Dispenda, Kepolisian, dan PT Jasa Raharja juga menunjukkan pembagian peran yang efektif sehingga tidak terjadi duplikasi kerja. Meskipun demikian, faktor teknis seperti gangguan jaringan internet di wilayah terpencil masih menghambat efisiensi proses pelayanan.

## 3. Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling tergolong tinggi. Masyarakat merasa mendapatkan kemudahan akses dan kecepatan pelayanan, serta mengapresiasi sikap ramah dan profesional petugas. Kepuasan tersebut menjadi indikator bahwa program ini telah berhasil meningkatkan citra positif pelayanan publik di bidang perpajakan. Namun, di sisi lain, tingkat kepuasan Masyarakat Sebagai Wajib Pajak masih perlu diperhatikan, terutama terkait fasilitas dan sarana seperti Kursi yang masih perlu ditambah.

## 4. Adaptasi (*Adaptiveness*)

Kemampuan adaptasi program Samsat Keliling tergolong baik dalam menyesuaikan diri terhadap kondisi sosial dan geografis masyarakat. Program ini fleksibel dalam menentukan jadwal dan lokasi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Perbandingan waktu sebelum dan setelah adanya Inovasi Samsat Keliling dibilang cukup signifikan berdampak positif. Namun perlu adanya

peningkatan dari UPPD Kabupaten Blora untuk melakukan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan digital masih sangat diperlukan agar layanan digital dapat dimanfaatkan Masyarakat (Wajib Pajak) dengan Optimal.

### **5. Perkembangan (*Development*)**

Dari aspek perkembangan, program Samsat Keliling memperlihatkan adanya peningkatan yang berkesinambungan, baik dari segi operasional, koordinasi lintas instansi, maupun perluasan wilayah layanan. Pemanfaatan Media Digital dan Informasi juga sedang dikembangkan demi mencapai pelayanan yang optimal dalam meningkatkan partisipasi Wajib Pajak.

Secara keseluruhan, Efektivitas Program Samsat Keliling (SAMKEL) dalam Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kabupaten Blora dapat dikategorikan cukup efektif karena telah memenuhi sebagian besar kriteria efektivitas organisasi menurut Steers (1997), yakni menghasilkan kinerja produktif, efisien, dan adaptif serta memperoleh kepuasan dari masyarakat pengguna layanan. Namun, efektivitas tersebut masih dapat ditingkatkan melalui penguatan fasilitas dan pengembangan digitalisasi pelayanan agar tercapai hasil yang optimal dalam jangka panjang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyampaikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas program Samsat Keliling di Kabupaten Blora, yaitu sebagai berikut:

## 1. Bagi UPPD Samsat Kabupaten Blora

### 1. Aspek Produktivitas (*Productivity*),

Diharapkan petugas mampu meningkatkan pelayanannya, meskipun di lapangan minim terjadi error-rate dan sudah diatasi, misal pemeliharaan (maintenance) rutin terhadap sistem dan perangkat SAMKEL untuk meminimalisir error-rate, serta menambah jumlah personel cadangan yang dapat menggantikan petugas saat terjadi kendala teknis atau lonjakan wajib pajak. Petugas Samsat Keliling perlu terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan menjaga profesionalitas, keramahan, dan kedisiplinan dalam bekerja.

### 2. Aspek Efisiensi (*Efficiency*),

Masih ditemukan permasalahan seperti terhambatnya pelayanan oleh gangguan jaringan internet terutama di daerah terpencil. Sehingga saran yang diberikan adalah menggunakan perangkat jaringan cadangan, untuk memastikan layanan tetap berjalan meski di wilayah dengan jaringan lemah, Selain itu, Penguatan koordinasi antarinstansi juga perlu dilakukan untuk memastikan integrasi data berjalan efektif dan akurat.

### 3. Aspek Kepuasan (*Satisfaction*)

Masih ditemui jika fasilitas pelayanan seperti kursi dan tempat tunggu belum memadai. Sehingga saran yang diberikan adalah 1. Menambah jumlah kursi sebagai fasilitas standar tiap titik layanan, terutama pada lokasi dengan volume kunjungan tinggi, 2. Melakukan survei berkala untuk memantau kebutuhan fasilitas tambahan berdasarkan umpan balik masyarakat. Meningkatkan promosi layanan

aduan masyarakat, sehingga setiap keluhan terkait fasilitas dapat ditindaklanjuti dengan cepat.

#### 4. Aspek Adaptasi (*Adaptiveness*)

Edukasi digital dan sosialisasi layanan masih kurang optimal. Sehingga saran yang diberikan adalah 1. Meningkatkan intensitas sosialisasi digital melalui Instagram, Facebook, dan website resmi untuk memberikan informasi jadwal, syarat layanan, serta cara penggunaan aplikasi perpajakan. 2. Melakukan edukasi langsung di titik pelayanan, seperti memberikan brosur digitalisasi, pelatihan singkat, atau konsultasi penggunaan layanan online kepada wajib pajak yang datang.

#### 5. Aspek Perkembangan (*Development*)

Pengembangan digital dan media informasi masih dalam tahap awal dan perlu percepatan. Sehingga saran yang diberikan adalah 1. Menambah jumlah armada Samsat Keliling serta memperluas cakupan wilayah pelayanan hingga ke daerah yang masih sulit dijangkau. 2. Melakukan inovasi rute dinamis berbasis kebutuhan, misalnya menambah lokasi baru di daerah yang tingkat kepatuhan pajaknya masih rendah.

### 2. Bagi Masyarakat Wajib Pajak

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan layanan Samsat Keliling secara optimal serta menumbuhkan kesadaran akan pentingnya membayar pajak kendaraan tepat waktu. Selain itu, masyarakat perlu mulai membiasakan diri menggunakan layanan digital untuk mendukung efisiensi pelayanan berbasis teknologi.

### **3. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Semoga penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan studi selanjutnya yang lebih mendalam dan luas. Juga dapat digunakan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif terkait efektivitas program Samsat Keliling di berbagai daerah lain.