

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Saat melakukan observasi dalam waktu 4 bulan ditemukan suatu permasalahan yang ada pada divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB di Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung Tabalong, yaitu belum adanya standar pelayanan sebagai tolok ukur untuk menentukan seberapa baik dan buruknya pelayanan yang telah diberikan kepada para wajib pajak. Hal ini menyebabkan adanya *gap* antara harapan dan kenyataan yang dipersepsikan oleh wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh, kesenjangan ini dapat dilihat dari hasil IKM yang menunjukkan masih ada dua aspek yang dinilai paling rendah dari aspek lainnya.

Stigma negatif yang dimiliki masyarakat terhadap pelayanan instansi perpajakan juga menyebabkan para wajib pajak melakukan penghindaran pajak. Pemerintah bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan, oleh karena itu pelayanan yang diberikan Samsat Tanjung Tabalong kepada wajib pajak harus dimaksimalkan agar stigma negatif yang dimiliki wajib pajak menghilang dan tergantikan dengan rasa nyaman dan senang karena diperlakukan dengan baik, contohnya dengan memberikan wajib pajak kemudahan, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan. Dalam penerapannya, hal ini berarti Samsat Tanjung Tabalong harus memiliki standar hukum yang jelas, mencakup persyaratan dan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, proses pengaduan, hingga biaya.

Dari kedua permasalahan tersebut maka diberikan solusi yaitu dengan dilakukannya pembuatan Standar Pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan wajib pajak di Samsat Tanjung Tabalong, dan secara tidak langsung hal ini juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran para wajib pajak untuk membayar pajak tepat waktu. Mutu pelayanan dapat ditingkatkan dengan adanya standar pelayanan tersebut. Salah satu analisis yang dapat membantu pihak instansi untuk menentukan kualitas pelayanan yang baik dan mengetahui sejauh mana pelayanan dapat diterima oleh masyarakat adalah dengan menggunakan dimensi *service quality*.

Proyek dilakukan selama 3 bulan mulai dari persiapan proyek, meminta persetujuan, berdiskusi dengan Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB selaku penanggung jawab lapangan terkait meningkatkan kualitas pelayanan, pembuatan Standar Pelayanan, lalu terakhir melakukan sosialisasi dengan pembuatan video yang dikirimkan kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB yang nantinya akan disampaikan kepada karyawan divisi Pelayanan. Dalam waktu 3 bulan tersebut, observasi tidak langsung dilakukan untuk mengetahui *gap* antara harapan dan kenyataan terkait pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.

Observasi tidak langsung dilakukan dengan memperhatikan apa saja yang dilakukan oleh karyawan setiap harinya, pekerjaan apa saja yang dikerjakan dan dengan siapa saja karyawan berhubungan. Observasi ini juga dibantu dengan adanya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini.

Dalam laporan pelaksanaan proyek ini juga terdapat *Key Performance Indicators* (KPI) yang digunakan sebagai penilaian keberhasilan dari proyek yang telah dilaksanakan. Hasil yang dinyatakan pada laporan ini yaitu pelaksanaan proyek yang telah berhasil sebesar 100%. Berhasilnya proyek ini dinilai dari tercapainya atau terealisasikannya parameter dari target maupun bobot KPI yang telah ditentukan. Untuk sosialisasi, alternatif yang dapat dilakukan adalah dengan membuat video sosialisasi mengenai Standar Pelayanan yang dikirimkan kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB selaku penanggung jawab lapangan agar nantinya dapat disampaikan kepada karyawan divisi Pelayanan.

Dari sosialisasi yang dilakukan, pihak instansi memberikan tanggapan bahwa Standar Pelayanan yang telah dibuat bisa diterima dan akan dipertimbangkan kembali untuk dibuat secara resmi dan tertulis agar dapat diterapkan oleh pihak instansi, namun hal ini masih dalam proses revisi untuk disesuaikan lebih lanjut dengan ketentuan-ketentuan yang ada di Samsat Tanjung Tabalong. Pihak instansi juga berharap apa yang telah dibuat dapat diaplikasikan dengan baik nantinya oleh karyawan yang bersangkutan.

Kegiatan magang merupakan suatu hal yang penting bagi mahasiswa dimana ilmu-ilmu yang didapat selama perkuliahan menjadi sangat berguna di dunia luar seperti tempat kerja, baik untuk masa sekarang maupun dikemudian hari. Pengarahan dan bimbingan yang tepat bisa membantu peserta magang memahami lebih cepat dan mudah sehingga lebih efektif. Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung merupakan instansi gabungan pemerintahan yang

terpadu dan terbuka pada peserta magangnya, pihak Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat selalu membantu peserta magang dalam memperoleh ilmu yang dibutuhkan serta menerima masukan-masukan peserta dan membantu para peserta magang menjadi lebih percaya diri dan bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Dari pengamatan peneliti, dapat disimpulkan bahwa Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung perlu mengimplementasikan Standar Pelayanan sebagai tolok ukur dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung juga perlu memperhatikan aspek *tangibles* dan aspek *responsiveness* dalam kualitas pelayanan yang telah dan akan mereka berikan kepada masyarakat, karena kedua aspek tersebut dinilai masih kurang memuaskan walaupun secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Unit Pelayanan Pajak Daerah Samsat Tanjung sudah baik.

## **5.2 Keterbatasan Hasil Proyek**

Ada beberapa hal yang menjadi kendala atau keterbatasan dalam melaksanakan proyek ini, antara lain yaitu:

1. Pelaksanaan Sosialisasi dilakukan secara *online*, yaitu pembuatan video presentasi yang dikirim kepada Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB sebagai perwakilan untuk menjelaskan lebih dalam terkait meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong melalui Standar Pelayanan. Seharusnya sosialisasi dapat dilakukan secara langsung terhadap karyawan divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB, tetapi karena waktu dari karyawan di

instansi yang tidak memungkinkan untuk berkumpul secara bersamaan disertai perbedaan lokasi yang cukup jauh, sosialisasi hanya bisa dilakukan dengan pembuatan video presentasi yang diberikan kepada perwakilan yaitu Kasi Pelayanan PKB dan BBN-KB yang nantinya dapat disampaikan kepada karyawan divisi Pelayanan PKB dan BBN-KB.

2. Butuh observasi lebih lanjut untuk melihat seberapa jauh pemahaman karyawan mengenai Standar Pelayanan yang telah dibuat. Setelah pembuatan Standar Pelayanan, diharapkan instansi dapat membuat surat keputusan untuk implementasinya dalam kegiatan operasional Samsat Tanjung Tabalong.

### **5.3 Saran dan Tindak Lanjut**

Saran yang dapat diberikan dari pelaksanaan proyek yang dilakukan di Samsat Tanjung Tabalong khususnya pada divisi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, yaitu:

1. Dengan mempertimbangkan apa yang telah dikerjakan untuk dibuat secara resmi dan diaplikasikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.
2. Pihak instansi dapat menerapkan Standar Pelayanan yang sudah disesuaikan dengan kondisi instansi agar kualitas pelayanan Samsat Tanjung Tabalong terus meningkat menjadi lebih baik.
3. Pihak instansi melakukan pemeliharaan dan pengecekan secara langsung terhadap fasilitas sarana dan prasarana yang diberikan untuk masyarakat, apakah fasilitasnya memadahi atau tidak. Diharapkan juga agar hasil proyek ini dapat membantu instansi untuk mengetahui aspek apa saja yang kurang

memuaskan dari pelayanan yang telah diberikan selama ini sehingga instansi dapat memperbaiki masalah-masalah yang ada kedepannya.

4. Bila memungkinkan untuk Standar Pelayanan bisa dibuatkan untuk seluruh posisi yang ada pada instansi dengan melibatkan mahasiswa/i magang di periode berikutnya.