

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan data yang sudah diperoleh serta diolah pada bab sebelumnya Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017(Studi kasus Samsat Bersama Kabupaten Bantul) dapat disimpulkan bahwa:

1. Penarikan pajak kendaraan bermotor sistem *Drive Thru* telah telah berhasil mengurangi beban dari Samsat Utama terkait permasalahan wajib pajak yang terlalu menumpuk.
2. Indikator Efektivitas Samsat *Drive Thru* berjalan sudah baik. Karena dapat membantu mengurangi permasalahan yang ada di Samsat Utama terkait permasalahan perpajakan, selain itu dengan adanya *Drive Thru* mempermudah masyarakat karena layanannya lebih cepat.
3. Indikator Efisiensi Samsat *Drive Thru* belum berjalan dengan baik, karena dari anggaran yang ada hanya terdapat satu titik *Samsat Drive Thru*, kedepannya Pihak KPPD Bantul akan mendirikan titik tambahan Samsat *Drive Thru* sehingga dapat menggunakan anggaran seefisien mungkin.
4. Indikator Kecukupan Samsat *Drive Thru* telah memenuhi tujuan utama dari layanan ini, dimana layanan ini telah berhasil memecah wajib pajak yang ada

di Samsat Utama, Kontribusi penerimaan PKB samsat *Drive Thru* terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Bantul setiap tahunnya pun kian meningkat, pada tahun 2015 kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul sebesar 31,92%, kemudian pada tahun 2016 kontribusi penerimaan PKB samsat *drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul sebesar 42,49%, Pada tahun 2017 kontribusi penerimaan PKB samsat *Drive thru* terhadap penerimaan PKB Kabupaten Bantul mengalami peningkatan sebesar 53,85%.

5. Indikator Pelayanan Tidak Memihak Sebagai salah satu program unggulan Samsat *Drive thru* dapat dikatakan belum memenuhi indikator pelayanan tidak memihak dimana pada layanan ini masih bersifat eksklusif yang melayani hanya kendaraan bermotor roda empat, namun tidak menutup kemungkinan bahwa kedepan nya samsat *Drive Thru* Bantul melayani roda dua juga seperti yang dilakukan oleh samsat *Drive Thru* Kulonprogo. Hal ini diketahui karena Kepala Bagian TU KPPD Bantul mengatakan pihak mereka telah menyiapkan lahan dibelakang gedung pusat dan akan membuka Samsat *Drive Thru* kedua yang jauh lebih luas, dan kedepan nya layanan akan ditambah, salah satunya layanan kepada wajib pajak kendaraan roda dua.
6. Indikator Responsifitas sudah baik, ini dapat dilihat dari tanggapan-tanggapan dari wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat *Drive thru* yaitu positif, tidak ada satupun yang memberikan tanggapan negatif , jika dilihat dari semua tanggapan, layanan ini diminati oleh wajib pajak kendaraan roda empat dikarenakan keefektifitasannya yang berupa layanan yang cepat, terutama

untuk para wajib pajak yang tidak memiliki waktu senggang yang banyak, dengan menggunakan layanan ini mereka merasa terbantu karena tidak perlu mengantri lama dan menghabiskan waktu yang lama, mereka mengharapkan untuk memperbanyak atau mengembangkan layanan ini.

7. Indikator Ketepatan Jika dilihat dari keunggulan samsat *Drive Thru* yaitu layanan yang cepat maka sudah dapat dikatakan tepat sasaran kepada wajib pajak yang tidak memiliki waktu luang yang banyak, namun jika dilihat dari pengguna kendaraan belum dikatakan tepat sasaran karena berdasarkan data yang ada jumlah kendaraan roda dua lebih banyak daripada roda empat sedangkan layanan Samsat *Drive Thru* Bantul saat ini hanya melayani kendaraan roda empat saja.
8. Indikator Sumber Daya Manusia dan lingkungan, untuk Sumber Daya Manusia dalam pelaksanaan Samsat *Drive Thru* belum memenuhi standar dimana ini dijelaskan oleh Bapak Darmasto selaku Kepala TU, sedangkan untuk lingkungannya sudah dikatakan baik, lokasi tempat Samsat sangat strategis terletak di jalan Parangtritis, Sewon, Bantul
9. Indikator Struktur Birokrasi dan Profesionalisme Aktor Pelaksana Program dalam pelaksanaan Samsat *Drive Thru* sudah sangat baik, dalam pelaksanaannya melibatkan empat lembaga yaitu Kepolisian, KPPD Bantul, Jasa Raharja, BPD, keempat lembaga ini berkoordinasi dengan sangat baik.

4.2. Saran

Berdasarkan data dan hasil penelitian yang dilakukan kepada Dinas Pendapatan, Pengelolaan, Keuangan, dan Aset DIY (DPPKA DIY) dan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul (KPPD Bantul) terkait tentang Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2015-2017 (Studi Kasus Samsat Bersama Bantul) maka saran yang dapat disampaikan kepada pihak DPPKA DIY dan KPPD Bantul sebagai berikut:

1. Kantor Pelayanan Pajak Daerah Bantul sebagai pelaksana Program Layanan Samsat *Drive Thru* harus menambahkan inovasi-inovasi berupa penambahan layanan yang dapat dilayani Samsat *Drive Thru*, jangan hanya melayani pengesahan ulang tahunan saja. Samsat *Drive Thru* Bantul kedepan nya dapat melayani pengesahan 5 tahunan, ataupun layanan balik nama.
2. Sasaran Samsat *Drive Thru* harus ditambah, karena selama ini Samsat *Drive Thru* masih bersifateklusif melayani kendaraan roda empat saja, sedangkan jumlah kendaraan bermotor roda dua lebih banyak.