

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Samsat Keliling Surabaya Selatan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Samsat keliling, sebagai Penyelenggara Pelayanan dibidang Pengurusan pembayaran dan pengesahan STNKB (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) tahunan, dimana wilayah operasional meliputi delapan kecamatan yaitu kecamatan Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis dan Sawahan. Samsat Keliling sebagai penyelenggara Pelayanan Publik selalu berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan, guna memuaskan wajib pajak dan mengurangi setiap komplain dari masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan di Samsat Keliling Surabaya Selatan adalah mengenai respon masyarakat terhadap layanan Samsat Keliling dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini memiliki beberapa tujuan. Berikut akan diuraikan hubungan antara tujuan penelitian dengan pembahasan pengamatan terkait respon masyarakat terhadap layanan Samsat Keiling:

- a. Mengevaluasi cara kerja fasilitas layanan Samsat Keliling dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor agar kinerjanya lebih meningkatkan dan mampu bersaing dengan fasilitas samsat lainnya.
- b. Mengevaluasi kemudahan dan kesulitan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Keliling. Pada dasarnya fasilitas ini sangat bermanfaat bagi wajib pajak yang tidak mempunyai banyak waktu dan lokasi tempat tinggal jauh dari lokasi Samsat induk sehingga fasilitas ini sangat memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Tahunannya. Apabila publikasi fasilitas ini dapat berjalan dengan lebih baik maka besar kemungkinan para wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor dapat membayar pajak tepat waktu, Sehingga dapat memaksimalkan pendapatan Pajak Daerah bagi Provinsi Jawa Timur.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari respon layanan Samsat Keliling Dalam Mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Selatan, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan agar dapat lebih meningkatkan daya saing fasilitas Samsat Keliling dengan fasilitas unggulan lainnya dalam upaya

mempermudah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di wilayah Surabaya Selatan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan melakukan sosialisasi terkait fasilitas *Samsat Keliling* secara luas, baik, terarah, serta berkelanjutan kepada masyarakat luas. Publikasi ini dapat dilakukan dengan melalui media koran, brosur, radio, dan televisi.
2. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan menambahkan jenis layanan pada Samsat Kelilingnya sehingga tidak hanya melayani pembayaran dan pengesahan STNK tahunan saja. Misalkan melayani blokir kendaraan.
3. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan diharapkan menambahkan jumlah petugas untuk pelayanan Samsat Keliling sehingga proses pembayaran pajak dapat lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. 2003. *Profít Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Selatan* Kepmen Pam No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Surabaya Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur,
- Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur. 2013. *Pajak Kendaraan Bermotor*. Dinas Propinsi Jawa Timur.([Http://www.dispenda.jatim.go.id](http://www.dispenda.jatim.go.id), diakses 30 Agustus 2014)
- Direktorat Jenderal Pajak. 2003. *Undang-Undang Perpajakan*. Jakarta : Salemba Empat
- Sampara, Lukman. 1997. *Pelayanan Publik*.([Http://id.link.edin.com/pub/sampara-Lukman/64/198/138](http://id.link.edin.com/pub/sampara-Lukman/64/198/138), diakses 5 Januari 2015)
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi* cetakan ke-lima. Jakarta: PT . Bumi Aksara