

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan dapat diberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) *Drive Thru*

Fungsi suatu organisasi :

Penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Kabupaten Lamongan sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik, yakni prinsip kejelasan, karena pelayanan *Drive Thru* memiliki persyaratan teknis, sehingga masyarakat lebih jelas dalam memahami syarat-syarat yang diperlukan untuk menggunakan layanan *Drive Thru* tersebut.

a) Prosedur dan waktu pelayanan :

Prosedur pelayanan SAMSAT *Drive Thru* sesuai dengan prinsip kesederhanaan. Dimana prosedur pelayanan publik tidak rumit, mudah dipahami dan dilaksanakan. Durasi waktu pelayanan juga terbilang singkat waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan kira-kira 2-5 menit saja bahkan bisa kurang dari itu. Berdasarkan data-data hasil

penelitian dilapangan pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Kabupaten Lamongan sangat mudah dalam proses pelaksanaannya tidak rumit dan tidak perlu melewati banyak loket serta tidak perlu fotocopy ataupun membeli map, dan yang pasti tidak perlu antri lama.

c) Sarana dan prasarana :

Sarana dan prasarana layanan SAMSAT *Drive Thru* Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Lamongan terbilang baik dan cukup memenuhi persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan publik demi untuk mewujudkan pelayanan prima. Sesuai dengan prinsip kelengkapan sarana dan prasaran, layanan *Drive Thru* telah menggunakan sarana teknologi komunikasi dan informatika. Layanan SAMSAT *Drive Thru* telah dilengkapi dengan adanya penggunaan komputer yang telah terkoneksi, printer dan scanner. Dengan kelengkapan sarana dan prasarana tersebut memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada petugas loket *Drive Thru* dalam menjalankan tugasnya. Seperti tersedianya AC (Air Conditioner), adanya televisi untuk mengusir kejenuhan dan ditematkannya kamar mandi dalam. Dengan diberikannya kenyamanan diharapkan agar bisa memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan baik kepada wajib pajak.

Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sehubungan dengan permasalahan penelitian yang diajukan yaitu sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan dilihat dari beberapa indikator yakni:

- a. Efisiensi pelayanan, sudah berjalan dengan baik akan tetapi perlu adanya pembaharuan tentang penginformasian syarat- syarat agar dapat menunjang penyelesaian waktu pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, juga penginformasian biaya agar kedepannya tidak terjadi pungli yang dilakukan oleh pegawai yang melanggar aturan.
- b. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja, Semangat Kerjasama dalam Kantor Bersama Samsat kabupaten Lamongan terutama di layanan Samsat *Drive-Thru* baik itu antara pimpinan serta para staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang monoton terhadap para pegawainya namun tidak menutup kemungkinan rasa Loyalitas Kelompok Kerja yang ditanamkan dan diapresiasi maupun yang diberikan kepada masyarakat akan searah dengan semangat kerjasama tersebut.

- c. Desentralisasi dalam pengambilan keputusan, belum diterapkan dan hal ini juga yang bisa menunjang tidak terjadinya kualitas pelayanan yang baik, karena tidak adanya pendelegasian wewenang dalam keadaan darurat dan dengan hal inilah yang memungkinkan masyarakat sering mengeluh dalam menerima pelayanan.
- d. Hubungan pimpinan dan bawahan, berjalan dengan baik, harmonis dan komunikasinya pun berjalan dengan baik. Serta dukungan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dan juga terhadap sesama bawahan pun nampak baik. Dan dalam variabel ini tidak terdapat masalah yang memungkinkan tidak tercapainya kualitas pelayanan itu sendiri.
- e. Adanya usaha dari individu maupun organisasi dalam pencapaian tujuan, disini belum adanya usaha yang muncul baik itu berupa kelebihan ataupun jiwa kreatif yang dimiliki dalam pencapaian tujuan, karena mereka hanya berdasar kepada prosedur yang sudah ada tanpa harus menyalahi aturan untuk pencapaian tujuannya sendiri. Seharusnya diperlukan pengembangan karena mungkin saja membantu dalam hal pelayanan yang lebih baik kedepannya.

Secara praktik penyelenggaraan pelayanan Kedua petugas loket *Drive Thru* terbilang telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya prinsip tanggung jawab. Dimana petugas loket I (pendaftaran) bertanggung jawab

terhadap keabsahan dan kebenaran STNK, BPKB dan kartu identitas diri dan kendaraan bermotor yang akan didaftar. Petugas loket II (pembayaran) bertanggung jawab terhadap kebenaran jumlah pembayaran PKB pada pelayanan *Drive Thru*. Selain itu petugas loket *Drive Thru* juga menerapkan prinsip akurasi dimana produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari wajib pajak, dan kebanyakan wajib pajak puas terhadap kinerja petugas loket *Drive Thru*. Selain itu petugas loket *Drive Thru* juga senantiasa menjawab pertanyaan dari wajib pajak jika ada hal yang kurang dipahami dengan sopan dan ramah serta memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh wajib pajak. Dengan demikian petugas loket *Drive Thru* telah mengamalkan salah satu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu prinsip kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dimana pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Namun pelayanan *Drive-Thru* sejauh ini belum bisa efektif dalam memberikan pelayanan. Samsat *Drive-Thru* masih terkesan eksklusif dalam memberikan pelayanan, tidak semua jenis kendaraan dapat menggunakan layanan ini karena keterbatasan tempat di lokasi Samsat *Drive-Thru*, selain itu Samsat *Drive-thru* juga terkendala keterbatasan wewenang dalam melayani kendaraan dengan status terblokir sehingga pihak *Drive-Thru* tidak dapat memberikan layanan. Samsat *Drive-Thru* terbatas hanya melayani perpanjangan pajak kendaraan bermotor saja sementara urusan

lainnya masih harus dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat *Drive Thru*

Faktor Pendukung :

Ada beberapa faktor pendukung dalam Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* diantaranya adalah : didukung koordinasi yang baik di Kantor Bersama Samsat yang bekerja secara professional dengan tujuan utama memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan diberlakukannya Standar pelayanan prima atau manajemen mutu iso serta adanya IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat), Sarana dan prasarana yang lengkap serta Penggunaan teknologi informasi dengan perangkat computer yang jaringannya telah terkoneksi secara online. Dengan pemanfaatan teknologi informasi yang terkoneksi secara online dapat memberikan kontribusi yang baik dalam kelangsungan proses pelayanan sehingga pelayanan akan berjalan lebih mudah, cepat dan akurat dalam memproses permohonan wajib pajak.

Faktor Penghambat :

Ada beberapa faktor penghambat dalam Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* diantaranya adalah : SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani

beberapa jenis kendaraan roda empat seperti truck atau kendaraan dengan tipe yang sama, SAMSAT *Drive Thru* tidak dapat melayani kendaraan yang telah telat atau jatuh tempo, masih banyak wajib pajak yang tidak paham dengan persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan layanan di *Drive Thru*, kebanyakan wajib pajak masih jalan kaki menuju lokasi loket *Drive Thru* sementara kendaraannya diparkir di Kantor Bersama SAMSAT, petunjuk gerbang keluar masuk Loket Samsat *Drive Thru* yang tidak jelas, Samsat *Drive Thru* tidak menyediakan plastik pembungkus STNK dan PKB, Adanya Samsat *Payment Point* di Kecamatan Babat dan Brondong, terlalu dekat lokasinya dengan Kantor induk atau Kantor Bersama Samsat, warga Kecamatan Lamongan yang tidak banyak yang memakai layanan *Drive Thru*, karena alasan kesibukan mereka memilih menggunakan layanan SAMSAT Keliling Malam yang beroperasi setiap sore hingga malam dan berlokasi di Alun-alun Kecamatan Lamongan. Selain itu akses masyarakat dalam menggunakan fasilitas *Drive-thru* juga terkendala dalam keterbukaan informasi yang diberikan oleh para birokrat sehingga menjadikan masyarakat apatis dan permisif, hal lain yang mengganjal adalah masyarakat cenderung menggunakan cara lama dalam kepengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, peneliti sekaligus penulis memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan perbaikan ataupun

dasar pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Loker SAMSAT *Drive Thru* , saran tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan fasilitas atau bentuk layanan baru untuk pemilik kendaraan jenis truck dan sejenisnya agar dapat menikmati layanan yang lebih memuaskan.
2. Meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat melayani pajak kendaraan yang telah jatuh tempo.
3. Papan penunjuk jalur keluar-masuk di SAMSAT *Drive Thru* dibuat lebih jelas agar wajib pajak dapat mengetahui, sehingga tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.
4. Ada baiknya menyediakan kantong plastik pembungkus bukti pembayaran pajak dan STNK demi memberikan kepuasan kepada wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak di loket *Drive Thru*.
5. Sebaiknya lebih meningkatkan sosialisasi di kecamatan lain yang belum ada layanan SAMSAT *Payment Point* didaerahnya.
6. Memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran di *Drive Thru*, kalau perlu dilakukan Demo prakteknya.
7. Samsat *Drive-Thru* dalam menjalankan perannya harus lebih didorong dengan misinya dan berusaha untuk mampu mewujudkan misi dari kantor tersebut.
8. Pentingnya mendengar kritik dan saran dari masyarakat, karena ini juga mampu untuk mendorong kualitas pelayanan jauh lebih baik, contohnya

bersifat transparansi dalam biaya meskipun dikatakan tanpa biaya tambahan tapi ini juga perlu ada penyampaian agar tidak terjadi pungli, member informasi tentang syarat dalam kepengurusan di layanan Samsat *Drive-Thru* karena ini terkait juga dengan waktu pelayanan.

