

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Kesimpulan yang dapat penulis berikan berdasarkan uraian bahasan dan analisa di dalamnya, serta dengan memperhatikan beberapa faktor penghambat dan upaya-upaya yang dilakukan berkenaan dengan pelayanan pembayaran pajak Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pembayaran pajak pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya memperhatikan faktor-faktor pendukung pelayanan yang baik. Hal tersebut terungkap berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan dimaksud yang disajikan dalam bentuk kuesioner yang disusun dari indikator faktor-faktor pendukung pelayanan, ternyata hanya mencapai nilai 71,94 %;
2. Nilai prosedur rekapitulasi tanggapan responden sebagaimana butir 2 di atas jika dibandingkan dengan nilai kategori yang ditetapkan masuk dalam kategori **Baik (56 % - 75 %)**. Hal itu berarti bahwa faktor-faktor pendukung pelayanan walaupun cukup diperhatikan dan cukup baik dalam pemenuhannya, kiranya masih perlu lebih diperhatikan dan dipenuhi guna kelancaran dan perbaikan pelayanan di masa yang akan datang;
3. Selain masih perlu diperhatikannya faktor-faktor pendukung pelayanan pembayaran pajak sebagai disebutkan di atas, terdapat pula beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak , yakni :
  - a. Kurang memadainya ruang/tempat pelayanan administrasi pembayaran pajak;
  - b. Kurangnya sarana pendukung pelayanan administrasi pelayanan pembayaran pajak;

- c. Terbatasnya jumlah personil yang bertanggung jawab atau terlibat dalam pelayanan pembayaran pajak ;
  - d. Kurangnya kesadaran para pegawai yang menangani masalah administrasi pembayaran pajak untuk selalu berkoordinasi dengan pegawai instansi lain.
4. Dalam mengatasi hambatan yang ditemui, terdapat beberapa upaya sebagai berikut :
- a. Dilakukan penataan sedemikian rupa, dengan akses langsung ke meja pelayanan, serta. penyediaan bangku/kursi tunggu bagi yang membutuhkan pelayanan;
  - b. Diupayakan penggunaan peralatan yang tersedia, secara maksimal dengan penataan dan perawatan secara intensif;
  - c. Optimalisasi waktu pelayanan hingga sore serta, adanya upaya pemberdayaan para pelajar yang melakukan praktek kerja lapangan pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta; .
  - d. Dilakukan kunjungan ke unit kerja terkait, tetapi pada saat intensitas pelayanan agak sedikit rendah.

## **5.2 Saran-saran**

Dalam kesempatan ini pula, dapat disampaikan beberapa saran berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi surat-menyurat pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta yaitu sebagai berikut :

1. Pemenuhan sarana pelayanan dan penataan ruang pelayanan administrasi Pelayanan pajak yang terpisah dengan ruang staf lainnya, kiranya perlu menjadi perhatian Kantor SAMSAT Jakarta Timur, Mengingat intensitas pelayanan pembayaran pajak cukup tinggi;

2. Penataan arsip surat-sarat atau dokumen lainnya, perlu diperhatikan Kantor SAMSAT Jakarta Timur. Hal tersebut untuk memberikan kemudahan dalam penelusuran arsip atau dokumen dimaksud apabila diperlukan;
3. Untuk lebih meningkatkan pelayanan pembayaran pajak, terutama berkaitan dengan kemudahan pencarian arsip surat-surat yang dibutuhkan kembali, hendaknya dapat disediakan atau dioperasionalkan sistem komputerisasi data base dalam pengelolaan pelayanan pembayaran pajak pada Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta;
4. Penambahan personil masing-masing 4 orang untuk tiap loket yang bertugas dan bertanggung jawab secara penuh dalam pelayanan administrasi surat-menyurat perlu kiranya diperhatikan. Mengingat hal tersebut untuk memperlancar pelayanan administrasi surat-menyurat terutama yang berkaitan dengan penyampaian disposisi ke unit kerja terkait;
5. Mengingat pelayanan pembayaran pajak terkait pula dengan masalah pengarsipan, hendaknya koordinasi dan kerja sama dengan instansi terkait seperti Kepolisian RI dan Kantor Arsip Daerah lebih ditingkatkan, terutama berkaitan dengan sistem dan proses pengarsipan yang menjadi bidang serta tanggung jawab Kantor SAMSAT Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.