

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Inovasi layanan publik Samsat Gerai yang dihadirkan UPPD Kabupaten Wonogiri menjadi sebuah inovasi yang tepat untuk menjawab tantangan dan kondisi saat ini, dimana masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang cepat dengan jam pelayanan yang lebih lama. Namun masih terdapat beberapa hambatan dan beberapa hal yang perlu diperhatikan. Secara keseluruhan akan timbul masing-masing kesimpulan di setiap indikator, diantaranya :

- 1) Keuntungan relatif atau kemanfaatan. Layanan Samsat Gerai merupakan sebuah inovasi yang memiliki keuntungan atau kemanfaatan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelum dilakukannya sebuah inovasi. Dibuktikan dengan waktu pelayanan yang lebih cepat, hanya memerlukan 3 sampai 5 menit, lokasi layanan yang lebih strategis, terletak di jantung Kota Wonogiri sehingga memudahkan masyarakat dalam akses menjangkau layanan tersebut. Layanan Samsat Gerai memiliki jam pelayanan yang lebih lama, dapat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga pukul 19.00 WIB dan terintegrasi antara pelayanan publik dan mall, memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang di siang harinya dan dapat melakukan pembayaran pajak sembari berbelanja kebutuhan maupun bersantai dengan keluarga.

- 2) Kesesuaian. Inovasi layanan Samsat Gerai sesuai dengan jenis layanan yang ada sebelumnya yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi layanan Samsat Gerai sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat saat ini, dimana kesibukan dan mobilitas masyarakat Wonogiri yang semakin tinggi sehingga menginginkan sebuah pelayanan publik yang lebih cepat, mudah untuk diakses dan memiliki jam pelayanan yang lebih lama.
- 3) Kerumitan. Inovasi layanan Samsat Gerai memiliki tingkat kerumitan yang lebih bagi penyedia layanan yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri karena letaknya yang berada di pusat keramaian sehingga dapat menjadi pusat perhatian masyarakat secara umum apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan. Selain itu kerumitan yang dialami apabila terjadi gangguan atau *offline* pada sistem yang digunakan dalam pelayanan. Namun UPPD Kabupaten Wonogiri telah mengantisipasi kerumitan tersebut dengan melakukan perawatan komputer yang digunakan dan pengecekan sistem secara berkala, selain itu UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan koordinasi secara berkala dengan BPPD Provinsi Jawa Tengah selaku penyedia sistem pembayaran pajak *online* yang terintegrasi se Jawa Tengah.

- 4) Kemungkinan Dicoba. Inovasi layanan Samsat Gera sangat mungkin dicoba dan diuji oleh masyarakat secara umum karena lokasi layanan yang strategis mudah untuk dijangkau dan persyaratan yang mudah. Selain itu sosialisasi yang dilakukan UPPD Kabupaten Wonogiri tentang hadirnya layanan Samsat Gerai sudah dilakukan secara maksimal melewati media radio di saluran TA Radio pada frekuensi 103,5 FM dan radio Gajah Mungkur Wonogiri pada frekuensi 94,5 FM. Selain lewat media elektronik, UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan sosialisasi rutin setiap bulan pada tiap kecamatan di Wonogiri, yang mengundang Camat, Kepala Desa, Lurah dan pada tokoh masyarakat. Sosialisasi layanan Samsat Gerai juga menggunakan media cetak seperti brosur, pamflet dan baliho. Dengan sosialisasi yang telah dilakukan secara menyeluruh maka layanan Samsat Gerai memang sangat dimungkinkan untuk digunakan dan dicoba oleh masyarakat secara umum.
- 5) Kemudahan diamati. Layanan Samsat Gerai berlokasi di salah satu pusat perbelanjaan dan area bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri, selain itu letak *counter* layanan Samsat Gerai tepat berada di pintu utama Toserba Baru. Selain itu UPPD Kabupaten Wonogiri juga memberikan izin kepada siapapun termasuk peneliti untuk mengetahui lebih lanjut mengenai layanan Samsat Gerai tersebut. Sehingga dapat dikatakan inovasi layanan Samsat Gerai mudah diamati oleh masyarakat secara umum.

4.2. Saran/ Rekomendasi

- 1) Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri selaku penyedia layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor diharapkan lebih memperhatikan aspek kenyamanan pengguna layanan. Walaupun layanan Samsat Gerai memang ditujukan untuk mengintegrasikan pelayanan publik dan mall dan pelayanan yang cepat, namun alangkah lebih baik apabila disediakan satu atau dua kursi tunggu yang dapat digunakan wajib pajak sembari mengantri atau menunggu proses penginputan data.
- 2) Diharapkan untuk terus berinovasi dengan atau menambah jenis layanan yang ada di Samsat Gerai, sehingga masyarakat yang menggunakan layanan di Samsat Gerai tidak hanya dapat menggunakan satu jenis layanan yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.
- 3) Melakukan koordinasi secara terus menerus dengan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah selaku penyedia sistem *online* pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terintegrasi se Jawa Tengah agar semakin meminimalisir terjadinya gangguan pada sistem sehingga pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak terhambat yang akan merugikan banyak pihak. Pengelolaan dan pemeliharaan serta meningkatkan sarana pelayanan berupa komputer yang ada pada layanan Samsat Gerai, karena apabila sistem dari pusat berjalan dengan baik namun perangkat komputer yang digunakan mengalami gangguan sama saja pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan terganggu.