

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Upaya peningkatan kualitas pelayanan

Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dilaksanakan sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah UPPD/Samsat Kabupaten Klaten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui cara sebagai berikut, Program penghapusan denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) maupun pembebasan Bea Balik Nama (BBN) II di Jawa Tengah menghasilkan Rp 16,84 Miliar sepanjang tahun 2017, Membuat layanan membayar lewat aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) yang dapat dilakukan secara nasional dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (Handphone), dan mengadakan Samsat Keliling dan juga Samsat Malam.

2. Faktor-faktor yang menghambat upaya pemerintah provinsi jawa tengah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor UPPD / samsat kabupaten kota :

- a. Kurangnya kesadaran masyarakat Berdasarkan hasil pengamatan penulis, peningkatan potensi jumlah kendaraan bermotor pada SAMSAT Kabupaten Klaten tidak sejalan dengan jumlah kesadaran masyarakat yang membayar pajak

- b. Data wajib pajak yang tidak lengkap biasanya banyak terjadi pada alat tempat tinggalnya, dalam hal ini wajib pajak yang tidak membayar pajak menyulitkan pegawai yang melakukan pemberitahuan langsung ke rumah.
- c. Pemindah tangan kendaraan bermotor tanpa di balik nama juga menjadi faktor penghambat pemungutan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Klaten. Hal tersebut tidak jarang terjadi dan sangat merugikan pemilik lama apabila pemilik yang baru tidak membayar pajak yang namanya masih terdaftar sebagai pemilik kendaraan tersebut.
- d. Penghapusan calo harus di tegaskan karena semakin banyak calo yang beredar maka kasihan kepada wajib pajak yang akan melakukan pajak yang melalui jalur mandiri tanpa menggunakan calo.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Klaten kepada wajib pajak.

1. Untuk sebaiknya lebih dioptimalkan lagi pelayanan SAMSAT keliling yang ada di Kabupaten Klaten. Hal ini dilakukan agar dapat mempermudah wajib pajak yang selama ini lokasi tempat tinggalnya jauh dari SAMSAT untuk membayar pajak. Keuntungan yang lain pelayanan SAMSAT keliling ada dapat mempercepat proses pelayanan. Karena akan semakin sedikit pelayanan yang harus dilayani.

2. Memaksimalkan penyediaan sarana fisik penunjang pelaksanaan pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan tanpa adanya hambatan-hambatan fisik seperti sebelumnya. Seperti perlunya penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor yang memadai. Serta suasana kerja yang kondusif sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.