

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Implementasi Layanan Samsat 4.0 dengan Bukti Bayar Berbasis QR Code pada masa Pandemi Covid-19 sudah sejalan dengan Teori Keberhasilan Implementasi Kebijakan yang dijelaskan oleh Marilee S Grindle. Bisa dinyatakan bahwa hasil penelitian ini adalah Bapenda Jatim telah berhasil membawa perubahan di sektor pelayanan publiknya. Dengan inovasinya yang berbasis digital memanfaatkan perkembangan teknologi revolusi industri 4.0.

Bapenda Jatim sebagai tim pembina sedangkan inovasi ini diterapkan pada keseluruhan UPT PPD dan Kantor Samsat di seluruh Provinsi Jawa Timur. Hasil Penelitian ini adalah Bapenda Jatim beserta jajarannya telah berhasil mengimplementasikan kebijakan dengan sangat baik. Dibuktikan dari inovasi yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Timur telah berhasil menekan angka penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Hal ini tercatat pada tahun 2021 telah mengalami puncaknya sebesar 58,31 persen setelah mengalami transformasi menjadi Layanan Samsat 4.0. Pada periode yang sama, pendapatan pada tahun sebelumnya (2020) saat masih menggunakan Layanan ATM Samsat penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) hanya sebesar 46,5 persen secara keseluruhan.

Faktor penghambat yang masih kerap ditemui adalah: 1) Faktor Jaringan, 2) Faktor Sumber Daya. Dalam hal ini para pelaksana kebijakan masih sering menemui

hambatan terkait jaringan, dan tidak jarang Wajib Pajak mengalami hambatan saat menggunakan Layanan Samsat 4.0, contohnya: tidak mendapatkan link E-TBPKP, gagal mengunduh QR Code, dan masih banyak Wajib Pajak yang memilih datang ke KB Samsat untuk membayar PKB secara offline dengan alasan takut tertipu karena merasa dirinya awam terkait digital.

Faktor Pendukung didalam implementasi Layanan Samsat 4.0 ini adalah: 1) Sumber Daya Manusia, contohnya: konsistensi dan komitmen dari para aktor pelaksana, 2) Wajib Pajak yang sadar dan patuh pajak bisa kenerima dengan sangat baik inovasi terbaru ini, 3) Kemudahan Pembayaran, karena bisa dibayar melalui platform digital seperti: Blibli, Bukalapak, Aplikasi Dana, ShopeePay, LinkAja, Mcash, Gopay, Tokopedia dan Mbanking dari Bank Mandiri, Bank BRI, Bank BTN, Bank Aceh, dan Bank milik Daerah seperti Bank Jatim, Bank BPD Bali, Bank Aceh, Bank Kalteng, dan Bank Sumut. Hal ini dapat menjawab Rumusan Masalah kedua dalam penelitian ini bahwa faktor pendukung nya lebih banyak daripada faktor penghambatnya. Maka peneliti menyimpulkan bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah berhasil mengimplementasikan inovasi terbarunya.

5.2 Saran

Sejalan dengan hasil penelitian, peneliti telah melihat dan menilai bagaimana Implementasi Layanan Samsat 4.0 dengan Bukti Bayar Berbasis QR Code sudah cukup memuaskan dalam penerapannya. Semoga Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tidak hanya berhenti pada inovasi ini saja. Semoga selalu menciptakan ide-ide cemerlang demi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Sektor Perpajakan. Karena peneliti melihat lebih

banyak Wajib Pajak yang merespon inovasi ini dengan sangat positif dibandingkan dengan Wajib Pajak yang kurang bisa merespon inovasi ini.

Terkait faktor hambatan yang masih sering ditemui yang telah peneliti uraikan di Simpulan. Hal-hal seperti itu harus menjadi perhatian yang serius bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur untuk terus memperbaiki kualitasnya, baik dari jaringan maupun dari mekanismenya. Agar selalu terciptanya pelayanan prima guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.