

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas dalam bab dan halaman yang sudah dijelaskan mengenai strategi peningkatan pelayanan wajib pajak kepada masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah, memperhatikan keadaan masyarakat dan mengikuti digitalisasi untuk membuat maju suatu daerah memerlukan inovasi yang dapat mempermudah bukan mempersulit masyarakat karena sebagai pelayanan jasa untuk masyarakat kita perlu memahami beberapa aspek yang menjadi kendala kita dan keluhan masyarakat terhadap keadaan dunia yang sekarang.

Proses pada saat melakukan pelayanan pada masyarakat untuk wajib pajak dengan mendengarkan keluhan dari masyarakat dan membuat pembayaran melalui online menjadi solusi yang terbaik saat ini. Untuk masyarakat yang ketinggalan zaman atau gagap teknologi kita dapat membuat sosialisasi untuk penggunaan pembayarn terbaru kepada masyarakat guna memperbaharui pelayanan agar mengikuti era modern dan mengurangi kendala dan tantangan yang sering di dapatkan.

Bekerja sama dengan bank dan membuat pembayaran melalui e-wallet menjadi salah satu metode efektif dalam upaya peningkatankualitas pelayanan, karena mampu menjangkau responden secara lebih luas dan praktis. Namun, dalam penerapannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti masyarakat yang kurang paham bagaimana cara melakukannya.

5.2 Saran

Sebagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, disarankan agar fungsi pelayanan untuk masyarakat berjalan dengan baik. Badan Pemerintah Daerah perlu memperkuat proses sosialisasi dan edukasi secara rutin, menyampaikan manfaat dan tujuan observasi secara jelas, serta memperbanyak media komunikasi agar pesan dapat diterima dengan baik oleh seluruh masyarakat wajib pajak. Selain itu, penting juga untuk memperhatikan kemudahan akses dalam melakukan pembayaran dengan mempermudah Masyarakat melalui m-banking atau e- wallet.

Fungsi Pelayanan Publik baik secara langsung maupun melalui media sosial juga diharapkan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batam dapat memberikan apresiasi kepada responden sebagai bentuk motivasi, dan tindak lanjut perbaikan layanan secara berkala. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan partisipasi customer internal dapat meningkat, kualitas pelayanan serta hubungan komunikasi antara pegawai dan masyarakat dapat terjalin dengan lebih baik dan harmonis.

1. Bapenda melakukan sosialisasi secara berkala dengan mengedukasi customer internal terkait tujuan, manfaat, dan pentingnya membayar pajak tepat waktu sangat berpengaruh terhadap peningkatan layanan.
2. Melibatkan pegawai dan masyarakat dalam proses perbaikan dan mengajakikut terlibat dalam diskusi perbaikan layanan atau forum sharing sebagai bentuk komunikasi dua arah.
3. Memperkuat peran public relations sebagai jembatan komunikasi, public relations perlu semakin aktif membangun kedekatan dan hubungan baik dengan masyarakat agar proses dapat berjalan lebih alami, nyaman, dan partisipatif.