

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Samsat induk atau Samsat utama ini merupakan layanan paling utama dimana semua jenis pelayanan terjadi di samsat induk atau samsat utama yaitu:

- Pengesahan STNK Tahunan
- Pengesahan STNK 5 Tahun
- STNK Duplikat (Tilang/Rusak)
- Tukar Nama/Hibah, Warisan
- Mutasi Ranmor Keluar Daerah/Provinsi
- Ranmor Rubah Jenis
- Blokir Kendaraan Hilang/ Telah dijual
- Mutasi Ranmor masuk Antar Daerah/Provinsi

Prosedur yang digunakan oleh samsat induk atau samsat utama menggunakan tujuh loket yaitu:

- Loket Pendaftaran
- Loket Penetapan Progresif
- Loket Pencetakan SSPDS
- Loket Jasa Raharja
- Loket Penetapan Pajak
- Loket Pembayaran
- Loket Penyerahan SKPD dan berkas



Samsat Keliling adalah Samsat yang memberikan pelayanan secara bergerak (*mobile*) pada wilayah tertentu, dilaksanakan pada waktu tertentu yang merupakan perpanjangan pelayanan Samsat. Yang mana disamkel ini hanya menyediakan satu jenis pelayanan yaitu pengesahan STNK tahunan. Prosedur yang digunakan oleh samkel menggunakan tiga loket yaitu:

- Loket Pendaftaran
- Loket Penetapan Progresif, Validasi Jasa Raharja dan Pajak
- Loket pembayaran dan Penyerahan SKPD dan berkas

## 5.2 SARAN

### 1. Samsat Induk atau Samsat Utama

Samsat Induk merupakan pelayanan paling utama yang diberikan untuk masyarakat yang mencakup semua jenis pelayanan, oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang dapat mengoptimalkan sistem pelayanan pemungutan pajak melalui samsat induk.

- Mengatasi permasalahan yaitu ketinggalan dokumen atau berkas untuk melakukan pembayaran pajak, supaya masyarakat tidak menghabiskan waktu untuk menjemput dokumen seperti melengkapi berkas melalui kirim foto berkas menggunakan *WhatsApp*.
- Mengatasi permasalahan antrian untuk membayar pajak supaya tidak menghabiskan waktu.



- Meninjau ulang kerjasama dengan penyedia jaringan *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga gangguan jaringan dapat diminimalisir.

## 2. Samsat Keliling atau Samkel

Samsat keliling merupakan pelayanan yang baru diterapkan oleh kantor samsat agar masyarakat yang jauh dari kantor samsat tetap melakukan pembayaran pajak dengan cara dijemput ke lokasi-lokasi yang telah ditetapkan. Berikut saran yang diberikan penulis kepada samsat keliling agar lebih mengoptimalkan sistem pelayanannya.

- Meninjau ulang kerjasama dengan penyedia jaringan *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga gangguan jaringan dapat diminimalisir.
- Bisa menambah jenis pelayanan, tidak hanya pembayaran pajak tahunan tetapi diharapkan dibuka pelayanan tambahan seperti penggantian STNK dengan pengantian plat nomor dan pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Waktu pengoperasian samsat keliling dimulai dari pukul 08.00 s/d 12.00,

Pelayanan selama 4 jam dirasa kurang untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak. Oleh karena itu diharapkan waktu pengoperasian samkel diperpanjang.