

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup kajian dari penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah : Lek Paijo (Layanan Elektronik Pajak Daerah Sistem Jaringan Online) Untuk menciptakan *Good Governance* di Kota Semarang. Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi pihak yang terkait di dalamnya agar pelaksanaan dari inovasi aplikasi lek paijo ini dapat ditingkatkan atau dilaksanakan evaluasi agar menjadi lebih baik. Maka, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

#### **4.1 Kesimpulan**

##### **4.1.1. Proses Pelaksanaan Penggunaan Aplikasi Lek Paijo di Kota Semarang**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada proses pelaksanaan inovasi lek paijo yang diluncurkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari proses pelaksanaan inovasi aplikasi lek paijo dalam 5 tahapan. Pertama, tahap *knowledge* (pengetahuan) pada tahap ini wajib pajak sudah mengetahui adanya aplikasi lek paijo melalui sosialisasi yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dilaksanakan secara *face to face* saat wajib pajak sedang mengurus administrasi perpajakan dan apabila sosialisasi tidak langsung dilaksanakan melalui akun media social milik Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang seperti akun *Instagram, facebook, dan website*. Kedua, tahap *Persuasion* (persuasi) pada tahap ini sudah dilaksanakan dengan baik, Aplikasi lek paijo bersinergi dengan berbagai *stakeholders seperti PT. Inti Ganesha Konsultan dan tim ahli* sehingga mutu dan kualitas yang didapatkan wajib pajak tentu baik, Aplikasi Lek paijo juga memberikan fitur yang dapat dipahami dan dimengerti oleh wajib pajak yaitu seperti adanya bantuan gambar yang dapat membantu menjelaskan dan adanya Avis sebagai audio visual sehingga terdapat suara yang dapat membantu menjelaskan penggunaan aplikasi. Ketiga, Tahap *Decision* (Keputusan),

tahapan ini wajib pajak mempertimbangkan kondisi sebelum dan sesudah adanya aplikasi sehingga dapat diketahui apakah aplikasi ini layak untuk digunakan seperti kondisi sebelumnya pelayanan administrasi perpajakan dilakukan secara manual, sarana dan prasarana tidak memadai, system regulasi juga masih belum ada kewajiban dilakukan pelayanan online. Sedangkan kondisi setelahnya, wajib pajak tidak lagi perlu untuk datang ke kantor apabila memiliki *handphone*, karena aplikasi lek paijo bisa diakses melalui webservice yang telah disediakan di web bapenda jadi pelayanan dilakukan secara online. Selain itu, sarana dan prasaran sudah memadai dan system regulasi telah diatur yaitu sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2018 mengenai perhitungan, penyetoran dan pelaporan administrasi perpajakan dapat dilakukan secara online. Keempat, Tahap *Implementation* (Implementasi) pelaksanaan di lapangan sudah dilakukan dengan baik meskipun belum optimal. Hal ini karena dengan adanya aplikasi lek paijo dapat mendorong tingkat kepatuhan dari wajib pajak menjadi lebih baik karena tanpa disadar wajib pajak menjadi teredukasi dengan sendirinya yaitu dengan kemandirian dalam melakukan pelayanan administrasi perpajakan. Namun, masih terdapat kendala yang didapati dalam pelaksanaan proses inovasi yaitu seperti terdapat beberapa layanan yang tidak dapat diakses seperti layanan E-BPHTB, dan jaringan yang tidak stabil sehingga dapat mengganggu jalannya inovasi aplikasi lek paijo. Kelima, tahap *Confirmasi* (Konfirmasi), pada tahap ini wajib pajak sudah memutuskan untuk akan menggunakan aplikasi lek paijo secara menerus dibuktikan dengan tingkat kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi yaitu sebesar 62% dan adanya aplikasi lek paijo ini dapat meningkatkan jumlah dari penerimaan Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang yang tadinya belum optimal menjadi optimal.

#### **4.1.2. Kepuasan Wajib Pajak Dalam Penggunaan Aplikasi Lek Paijo**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepuasan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi lek paijo yaitu dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

Tingkat kepuasan wajib pajak terhadap aplikasi lek paijo yang memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada wajib pajak untuk memenuhi kebutuhan dan keperluannya dalam mengurus administrasi perpajakan yaitu sebesar 62% yang dimana wajib pajak mengatakan untuk sangat setuju. Selain itu pada indikator lain yaitu pada wajib pajak yang merasakan adanya manfaat dan perubahan pelayanan di Badan Pendapatan Kota Semarang yang lebih baik sejak adanya Aplikasi Lek Paijo yaitu sebesar 58% wajib pajak mengatakan sangat setuju. Jadi, secara keseluruhan, hasil dari kepuasan penggunaan aplikasi ini dapat dikatakan bahwa wajib pajak merasakan hasil yang memuaskan. Hal ini ditunjang dengan aspek lainnya yang diukur dengan indikator kualitas pelayanan oleh *Zeithaml* bahwa aplikasi lek paijo telah berjalan dengan baik dan memberikan keuntungan bagi wajib pajak sehingga wajib pajak memiliki rasa kepuasan dan antusiasme yang tinggi terhadap pelaksanaan inovasi aplikasi lek paijo di Kota Semarang.

#### **4.2 Saran**

Dalam pelaksanaan inovasi aplikasi lek paijo ini sudah berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa hal yang harus diperbaiki seperti :

1. Aplikasi Lek Paijo sebagai aplikasi berbasis *webservice* ini sebaiknya terdapat evaluasi berjangka yang harus dilaksanakan. Pengecekan system yang harus dilakukan uji coba kembali sehingga tidak terjadi lagi erorr yang mengakibatkan terdapat jenis pelayanan pajak tidak dapat di akses.
2. Aplikasi Lek Paijo ini memiliki hanya 1 (satu) Anjungan Mandiri yang terdapat di Badan Pendapatan Daerah, anjungan mandiri lek paijo ini bertujuan untuk memberikan

kemudahan bagi wajib pajak yang tidak bisa mengakses dirumah dan tidak memiliki internet bisa menggunakannya. Ini dapat diperbanyak lagi jumlahnya sehingga dapat menyeluruh, misalnya pada Pos Wilayah yang dimiliki oleh Bapenda Kota Semarang dan juga pada setiap Kelurahan atau Kecamatan. Sehingga dapat menjangkau wajib pajak yang lain.

3. Peningkatan sosialisasi masih perlu dilakukan, mengingat wajib pajak di Kota Semarang tidak berjumlah sedikit. Misalnya dengan sosialisasi yang dilakukan di kelurahan dan kecamatan.