

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman terlihat melalui upaya peningkatan transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Transparansi pelayanan tercermin dari penyediaan berbagai sumber informasi melalui website, media sosial, banner pelayanan, serta loket informasi yang memuat prosedur pelayanan, persyaratan dokumen, dan estimasi biaya. Keberadaan berbagai saluran informasi tersebut membantu masyarakat memperoleh informasi pelayanan sebelum melakukan transaksi, meskipun pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memahami media informasi yang tersedia. Pada aspek efektivitas dan efisiensi, pelayanan didukung oleh pengaturan sistem antrean, pembagian jalur pelayanan berdasarkan jenis layanan, serta inovasi pelayanan seperti *drive-thru*, *night drive-thru*, layanan keliling, dan penggunaan sistem pembayaran digital yang membantu mempercepat proses administrasi. Pada aspek akuntabilitas, mekanisme pengawasan internal, pencatatan administratif, serta ketersediaan kanal pengaduan melalui Pojok Simpatik dan media digital menunjukkan adanya sistem pertanggungjawaban pelayanan yang dapat ditelusuri melalui proses administratif. Penguatan

pelayanan berbasis teknologi juga menunjukkan peluang pengembangan pelayanan di masa mendatang untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi, efektivitas-efisiensi, dan akuntabilitas telah dijalankan dalam praktik pelayanan di SAMSAT Sleman, namun implementasinya masih memerlukan penguatan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh seluruh masyarakat.

Pelaksanaan prinsip *good governance* di SAMSAT Sleman dipengaruhi oleh berbagai faktor pendorong yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti komitmen pimpinan dalam menjaga kualitas pelayanan, pengalaman petugas dalam menangani volume layanan yang tinggi, pemanfaatan inovasi pelayanan seperti layanan keliling dan *drive-thru*, serta ketersediaan berbagai media informasi pelayanan. Faktor-faktor tersebut membantu mempercepat proses administrasi serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi pelayanan. Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa faktor yang masih menghambat optimalisasi pelayanan, seperti keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat, fluktuasi jumlah wajib pajak pada periode tertentu, kendala teknis pada sistem pembayaran, serta perbedaan ketersediaan sarana antara kantor SAMSAT Induk dan layanan luar gedung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh inovasi pelayanan yang diterapkan oleh lembaga, tetapi juga dipengaruhi oleh

kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan serta dinamika operasional pelayanan yang terjadi dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup informan yang sebagian besar berasal dari pihak internal serta pengguna layanan tertentu, sehingga variasi pengalaman masyarakat dalam menerima pelayanan mungkin belum sepenuhnya terwakili. Pengumpulan data juga bergantung pada kemampuan informan dalam mengingat pengalaman pelayanan yang pernah mereka alami, yang dapat memengaruhi kelengkapan informasi yang disampaikan selama proses wawancara. Selain itu, dinamika kebijakan pelayanan yang dapat berubah mengikuti kondisi operasional dan kebijakan tahunan turut membatasi generalisasi temuan penelitian. Penelitian selanjutnya dapat memperluas kategori informan dengan melibatkan lebih banyak pengguna layanan dari berbagai latar belakang, menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat kecenderungan persepsi masyarakat secara lebih luas, atau melakukan perbandingan penerapan prinsip *good governance* pada unit pelayanan SAMSAT di wilayah lain. Pengembangan arah penelitian tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik tata kelola pelayanan publik dalam konteks pelayanan administrasi kendaraan bermotor.

4.2. Saran

Saran dalam penelitian ini disusun berdasarkan temuan bahwa pelayanan di SAMSAT Kabupaten Sleman telah menerapkan prinsip transparansi, efektivitas dan efisiensi, serta akuntabilitas, namun masih ditemukan kesenjangan literasi digital masyarakat, potensi lonjakan antrean pada periode tertentu, serta belum optimalnya evaluasi berbasis umpan balik publik. Rekomendasi berikut diarahkan pada penguatan sistem pelayanan yang lebih terintegrasi, terukur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1. Penguatan Digitalisasi Pelayanan Secara Terintegrasi

Berdasarkan temuan bahwa digitalisasi telah digunakan dalam pelayanan namun belum sepenuhnya mencakup seluruh tahapan administrasi secara daring, penguatan sistem digital perlu diarahkan pada pengembangan layanan yang memungkinkan proses pembayaran dan penyelesaian administrasi dilakukan secara lebih menyeluruh tanpa kehadiran fisik yang tidak diperlukan. Pengembangan sistem pelayanan berbasis digital di Samsat Kabupaten Sleman dapat diperluas dan diintegrasikan secara menyeluruh (digital to digital), tidak hanya pada pembayaran pajak tahunan, tetapi juga pada pengesahan dokumen serta layanan administratif lain yang memungkinkan dilakukan secara daring. Sistem digital yang lebih terintegrasi dapat mengurangi kepadatan antrean di kantor pelayanan serta membantu masyarakat mengakses layanan tanpa harus selalu hadir secara langsung. Digitalisasi yang terpusat juga dapat

menjadi solusi dalam menghadapi lonjakan jumlah wajib pajak pada periode tertentu, sementara kehadiran fisik dapat dibatasi pada tahapan yang memang memerlukan verifikasi kendaraan.

Pengembangan pelayanan digital juga dapat merujuk pada praktik yang telah diterapkan di beberapa daerah lain di Indonesia. Salah satu contoh dapat dilihat pada sistem pelayanan SAMSAT di Provinsi Jawa Barat yang telah mengembangkan berbagai inovasi digital seperti aplikasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dan integrasi pembayaran pajak secara daring. Pemanfaatan sistem digital tersebut memungkinkan masyarakat melakukan pengecekan informasi, pembayaran pajak, serta pemantauan status layanan melalui platform digital yang terintegrasi. Praktik tersebut dapat menjadi referensi bagi pengembangan pelayanan digital di SAMSAT Kabupaten Sleman.

Dari sisi transparansi, optimalisasi layanan digital akan berjalan lebih efektif apabila diiringi dengan pendampingan yang tepat kepada masyarakat, terutama wajib pajak sepuh yang masih mengalami kesulitan dalam memahami teknologi. Samsat Sleman dapat memanfaatkan inovasi yang sudah ada seperti Pojok Simpatik sebagai ruang konsultasi langsung, serta memperkuat kampanye dan sosialisasi melalui media informasi yang aktif. Website dan media sosial yang responsif, banner dan spanduk yang ditempatkan secara strategis, serta iklan radio dengan bahasa sederhana (“njawani”) dapat membantu menutup kesenjangan antara perkembangan

pelayanan digital dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang tersedia.

Penguatan digitalisasi juga berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan. Digitalisasi berpotensi menjawab kendala teknis pembayaran online yang selama ini sering tersangkut pada pihak ketiga. Pengembangan sistem pembayaran langsung melalui website atau aplikasi resmi Samsat Sleman tanpa perantara dapat mempercepat verifikasi transaksi karena proses dilakukan secara satu arah dan terbaca secara real time. Selain itu, digitalisasi juga dapat membantu mengatasi keterbatasan SDM karena sebagian proses pelayanan dapat dialihkan ke sistem daring, sehingga jumlah loket tatap muka dapat diminimalisir dan difokuskan pada layanan yang memang harus dilakukan secara langsung. Pelayanan SamDes yang sebelumnya masih dilakukan secara manual juga dapat menjadi lebih efisien apabila terhubung dalam sistem digital yang seragam.

Penerapan sistem digital secara menyeluruh juga berkontribusi pada penguatan akuntabilitas pelayanan, penerapan digitalisasi secara lebih luas dapat memperkuat mekanisme pertanggungjawaban pelayanan karena seluruh proses administrasi, pembayaran, dan pengaduan dapat terdokumentasi secara sistematis. Digitalisasi juga berpotensi meminimalisir keluhan masyarakat karena pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan terukur. Seiring perkembangan sistem digital,

pembentukan unit khusus pengaduan dapat dilakukan secara bertahap sesuai kemampuan sumber daya yang dimiliki, sehingga tindak lanjut keluhan dapat berjalan lebih terstruktur. Integrasi pelayanan digital juga dapat mengurangi kendala koordinasi lintas instansi (Pemda-Polri-Jasa Raharja), sekaligus meminimalkan kesalahan administratif yang sering terjadi pada pelayanan manual. Implementasi penguatan digitalisasi perlu disertai penetapan mekanisme pengendalian yang jelas, seperti penunjukan unit atau petugas yang bertanggung jawab melakukan evaluasi layanan digital secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan setiap bulan dengan merekap data waktu pelayanan, jumlah transaksi daring, serta keluhan yang masuk melalui kanal digital. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar perbaikan sistem dan dilaporkan secara internal sebagai bentuk pengawasan kinerja pelayanan berbasis teknologi. Selain pengawasan internal, publikasi ringkasan kinerja layanan melalui website resmi secara berkala dapat menjadi bentuk transparansi tambahan agar masyarakat dapat memantau perkembangan pelayanan secara terbuka.

2. Optimalisasi Inovasi Drive Thru

Berdasarkan temuan bahwa pada periode tertentu terjadi lonjakan wajib pajak yang berdampak pada peningkatan antrean, optimalisasi inovasi drive thru perlu diarahkan sebagai mekanisme pengendalian beban pelayanan. Inovasi pelayanan *drive thru* dan *night drive thru* telah berkontribusi dalam mempercepat proses pembayaran pajak tahunan serta

mengurangi antrean di dalam gedung pelayanan. Pemanfaatan inovasi ini dapat terus dioptimalkan sebagai bagian dari strategi peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Sleman, terutama untuk merespons lonjakan wajib pajak yang menyebabkan antrean panjang pada periode tertentu.

Dari sisi transparansi, penguatan layanan drive thru juga perlu diiringi dengan penyampaian informasi yang lebih masif dan mudah dipahami masyarakat. Sosialisasi mengenai syarat, alur, dan jenis layanan yang dapat diakses melalui drive thru perlu diperjelas melalui media digital maupun media fisik agar masyarakat tidak salah persepsi dan dapat memanfaatkan layanan secara optimal.

Penguatan inovasi drive thru dapat dilakukan melalui penyesuaian kapasitas layanan serta pengaturan jam operasional yang lebih fleksibel, khususnya pada periode dengan tingkat kunjungan tinggi seperti setelah libur panjang atau menjelang batas akhir pembayaran. Perluasan jam operasional, termasuk kemungkinan layanan yang berlangsung lebih panjang atau hingga 24 jam pada periode tertentu, dapat menjadi alternatif bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu pada jam kerja reguler sekaligus membantu mengurangi penumpukan antrean di kantor induk.

Optimalisasi ini memungkinkan distribusi beban pelayanan menjadi lebih merata antara layanan dalam gedung dan layanan drive thru. Strategi tersebut juga dapat membantu mengatasi keterbatasan jumlah

petugas pada saat volume pelayanan meningkat serta meminimalkan keluhan masyarakat terkait waktu tunggu, sehingga stabilitas kualitas pelayanan tetap terjaga. Implementasi optimalisasi drive thru perlu disertai penetapan indikator operasional, seperti batas maksimal waktu tunggu dan jumlah antrean yang menjadi dasar penambahan loket atau perpanjangan jam layanan. Evaluasi volume kunjungan dapat dilakukan secara berkala untuk menentukan kebutuhan penyesuaian kapasitas, sehingga kebijakan perpanjangan jam operasional, termasuk kemungkinan layanan hingga 24 jam pada periode tertentu, didasarkan pada data kunjungan yang terukur.