

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan e-service Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di BPKAD Kabupaten Wonosobo secara umum telah berjalan cukup baik. Implementasi pelayanan elektronik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui proses administrasi yang lebih cepat, praktis, terstruktur, serta mempermudah verifikasi dokumen dan akses pelayanan bagi pengguna.

Ditinjau berdasarkan pendekatan E-SERVQUAL, aspek *efficiency* menunjukkan bahwa sistem telah meningkatkan efisiensi waktu, tenaga, dan proses pelayanan melalui digitalisasi dokumen serta pengurangan prosedur administratif manual. Pada aspek *fulfillment*, sistem dinilai cukup mampu memenuhi kebutuhan pelayanan melalui prosedur yang jelas, sesuai SOP, dan mempermudah proses administrasi pengguna. Dari aspek system *availability*, sistem relatif stabil, terintegrasi dengan instansi pendukung, dan memiliki dukungan infrastruktur yang memadai, meskipun masih ditemukan kendala minor berupa perlambatan akses pada kondisi tertentu. Sementara pada aspek *privacy*, sistem telah memiliki mekanisme perlindungan data melalui pembatasan akses, akun pribadi, dan pengamanan server, walaupun sebagian pengguna masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan dokumen digital.

Meskipun implementasi pelayanan telah berjalan cukup baik, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan berupa keterbatasan sumber daya

manusia, keterbatasan anggaran pengembangan sistem, serta kendala teknis tertentu. Oleh karena itu, pengembangan sistem dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan masih diperlukan agar pelayanan e-service BPHTB dapat berjalan lebih optimal.

4.2 Saran

1. BPPKAD Kabupaten Wonosobo disarankan melakukan evaluasi dan pengembangan sistem secara berkala, khususnya pada peningkatan stabilitas sistem, kecepatan akses, dan kualitas pelayanan elektronik. Terkait pengembangan sistem secara, BPPKAD Kabupaten Wonosobo juga dapat bekerja sama dengan OPD lain dari pemerintah setempat untuk mengikutsertakan program yang dimiliki ke dalam satu tempat yang memiliki jangkauan akses pengguna lebih banyak sehingga jangkauan untuk diketahui oleh publik semakin luas. Surakarta menjadi contoh positif di mana program layanan BPPKAD Surakarta diikutsertakan dalam sebuah aplikasi pelayanan publik satu pintu yang bernama *Solo Destination*. Aplikasi *Solo Destination* merupakan aplikasi yang terintegrasi dengan OPD lainnya dalam hal pelayanan sehingga dengan begitu akan menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut (Ardianti, 2020)
2. Pengembangan fitur pelayanan seperti notifikasi otomatis, *Frequently Asked Questions* (FAQ), dan layanan berbasis aplikasi seluler (mobile application) perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kemudahan dan transparansi pelayanan.

3. Sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan e-service BPHTB perlu ditingkatkan untuk membantu masyarakat memahami mekanisme pelayanan elektronik dan meningkatkan literasi digital pengguna.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan dan perbandingan implementasi e-service BPHTB di daerah lain.