

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta yang dipertajam pelaksanaannya di SAMSAT Jakarta Timur. Hasilnya menunjukkan Elemen *E-Government* sudah terlaksana dengan sukses, meskipun masih terdapat beberapa hambatan dalam layanan E-Samsat, sebagai berikut:

1. Penelitian ini diukur dengan menggunakan teori Elemen Sukses Penerapan *E-Government* menurut Hasil Kajian *Harvard JFK School of Government*, yang terdiri dari 3 (tiga) indikator yaitu:

a. Elemen *Support* (Dukungan)

Pada indikator *Support* (Dukungan) sudah berjalan dengan cukup baik, dibuktikan berdasarkan unsur *political will* yaitu peran pimpinan dalam mengimplementasikan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 204 Tahun 2014 Tentang Sistem Penerimaan Pajak Daerah Secara Elektronik, khususnya layanan E-Samsat sudah sangat mendukung dan berperan dalam koordinasi serta kerja sama dengan pimpinan Bank DKI, Polri, dan Jasa Raharja. Kemudian, unsur sosialisasi dan pendekatan langsung layanan E-Samsat sudah

dilakukan baik oleh Bapenda Provinsi DKI Jakarta dan SAMSAT Jakarta Timur, namun belum berjalan optimal karena kebanyakan wajib pajak mengaku tidak mendapatkan pendekatan secara langsung. Dan unsur kontinuitas dalam layanan E-Samsat, yaitu pengembangan aplikasi Signal dan meningkatkan kerja sama dengan beberapa bank.

b. Elemen *Capacity* (Kapasitas)

Pada indikator *Capacity* (Kapasitas) sudah terlaksana dengan sangat baik. Dibuktikan berdasarkan unsur ketersediaan Sumber Daya Finansial atau Anggaran, Infrastruktur prasarana, dan SDM (Sumber Daya Manusia) sudah memadai dan mendukung dalam pelaksanaan layanan E-Samsat.

b. Elemen *Value* (Nilai)

Pada indikator *Value* (Nilai) sudah terlaksana dengan cukup baik, dibuktikan berdasarkan sudut pandang pemberi layanan E-Samsat yaitu Bapenda Provinsi DKI Jakarta dan SAMSAT Jakarta Timur dan sudut pandang masyarakat wajib pajak pengguna layanan E-Samsat di Jakarta Timur. Keduanya mengaku bahwa layanan E-Samsat sudah efektif dibandingkan dengan layanan PKB konvensional, terbukti dengan meningkatnya jumlah penerimaan PKB melalui layanan E-Samsat setiap tahunnya. Meskipun pada pelaksanaan layanan E-Samsat belum terlihat adanya perubahan signifikan, karena masyarakat lebih gemar membayarkan secara konvensional dan jarang

memanfaatkan layanan PKB elektronik. Disamping itu, layanan E-Samsat tetap membawa asas manfaat bagi penggunanya.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Dalam Layanan E-Samsat

a. Faktor Pendukung Dalam Layanan E-Samsat

1) Menyesuaikan di era digitalisasi dengan pemanfaatan *E-*

Government.

- 2) Perubahan mindset masyarakat ke arah digital.
- 3) Dapat dibayarkan melalui channel bank.
- 4) Fleksibel karena batas waktu pengesahan STNK selama 3 bulan.
- 5) Ketersediaan prasarana yang sudah mendukung dan memadai.

b. Faktor Penghambat Dalam Layanan E-Samsat

- 1) Tidak sepenuhnya online, karena pengesahan STNK tetap harus dilakukan di Kantor SAMSAT induk sesuai domisili wajib pajak. Sehingga bertentangan dengan konsep layanan elektronik.
- 2) Keterbatasan penggunaan hanya dapat dilakukan untuk 1 wajib pajak yang memiliki NIK yang sama di system SAMSAT dan rekening.
- 3) Gangguan jaringan saat ingin membayarkan melalui *Mobile Banking*.
- 4) Tidak ada sistem pengiriman antar ke rumah melalui pos.
- 5) Sosialisasi dan pendekatan langsung mengenai layanan E-Samsat belum berjalan optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, peneliti memberikan saran mengenai Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, sebagai berikut:

1. Saran Praktis

- a. Meningkatkan sosialisasi layanan E-Samsat secara bertahap, menyeluruh dan merata kepada masyarakat, dengan melakukan beberapa cara:
 - 1) Tim Humas Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta dan SAMSAT Jakarta Timur dapat meningkatkan sosialisai dengan pendekatan secara langsung kepada masyarakat seperti di tempat umum membuka stand di mall, di pasar dan tempat wisata untuk memperkenalkan layanan E-Samsat kepada masyarakat agar lebih banyak yang mengenal layanan ini. Kemudian dapat berkoordinasi dengan RT, RW, kelurahan, dan kecamatan setempat. Agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui layanan E-Samsat.
 - 2) Aktif di media sosial dengan postingan menarik layanan E-Samsat dengan keunggulan-keunggulannya di Instagram, Twitter, dan YouTube. Serta aktif berinteraksi dengan masyarakat di media sosial, muai dari menjawab pertanyaan hingga menangani keluhan.
 - 3) Memasang reklame mengenai layanan E-Samsat di jalan raya maupun jalan tol.

- b. Melakukan transformasi digital sepenuhnya pada layanan E-Samsat, dengan cara menghilangkan ketentuan prosedur pengesahan STNK harus datang ke Kantor SAMSAT.
- c. Bekerja sama dengan beberapa jasa pengiriman barang seperti JNE, J&T, TIKI, POS, dan lain sebagainya. Untuk mengirim TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran) ke rumah wajib pajak.
- d. Meningkatkan dan memperluas channel pembayaran melalui kerja sama dengan banyak bank, *E-Commerce* seperti Tokopedia dan shopee, serta *E-Wallet* seperti Dana untuk membayarkan PKB melalui layanan E-Samsat.

2. Saran Teoritis

- a. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang dipakai dalam penelitian, khususnya mengenai Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat di Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.
- b. Hasil penelitian ini hanya berfokus pada Penerapan *E-Government* Dalam Layanan E-Samsat yang dilihat dari Elemen Sukses Penerapan *E-Government*. Sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk bisa lebih menggali penelitian mengenai kolaborasi instansi layanan E-Samsat, integrasi instansi terkait layanan E-Samsat, partisipasi layanan E-Samsat, dan evaluasi layanan E-Samsat.