

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan temuan serta pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti akan membuat suatu kesimpulan serta memberikan saran-saran yang diharapkan dapat bermamfaat bagi kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar.

6.1 Kesimpulan

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayan publik.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian tentang Pelayanan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 antara lain:

- a. Analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar

SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Seperti prosedurnya yang sederhana dan persyaratannya yang mudah dipahami, waktu penyelenggaraan yang singkat dan biaya yang terjangkau, sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan. Dan wajib pajak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti dengan para wajib pajak dan wajib pajak tidak memiliki keluhan apapun terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Akan tetapi, dari segi jenis pelayanan yang tersedia pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri masih belum maksimal. Dengan jenis pelayanan yang hanya bisa melayani perpanjangan pajak tahunan. Dan wajib pajak masih kurang puas karena SAMSAT Pembantu Kampar Kiri tidak bisa melayani keperluan wajib pajak sepenuhnya seperti BBNKB, ganti plat/nomor polisi, dan lain-lain. Hal ini mengakibatkan para wajib pajak harus langsung ke SAMSAT Induk yang lokasinya jauh dari jangkauan masyarakat Kampar Kiri.

- b. Hambatan terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri dan Pegawai pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri, terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kurangnya jenis pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri
2. Sistem yang sering lambat dan offline
3. Kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor
4. Kurangnya perhatian dari pemerintah
5. Fasilitas yang masih kurang mendukung untuk memberikan pelayanan

6.2 Saran

Adapun saran peneliti mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri kabupaten Kampar, ialah:

1. Perlunya Melakukan sosialisasi kepada wajib pajak.
Diharapkan kepada pegawai untuk melakukan sosialisasi kepada wajib pajak supaya wajib pajak lebih sadar akan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Menyediakan kotak saran pengaduan.
Diharapkan kepada pegawai untuk menyediakan kotak saran pengaduan, dengan tujuan untuk mendengarkan keluhan dari wajib pajak dan bisa menjadi evaluasi kinerja bagi pegawai. Kotak saran bisa berupa email, No telp, sms, dan kontak langsung dengan pegawai.
3. Meningkatkan jenis pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diharapkan kepada pemerintah untuk meningkatkan pelayanan pada SAMSAT Pembantu kampar kiri, supaya asyarakat lebih mudah untuk membayar segala jenis pelayanan dalam satu gedung.

4. Meningkatkan kecepatan jaringan.

Diharapkan kepada pemerintah untuk meningkatkan kecepatan jaringan dalam pembayaran pajak. Dengan sistem online, maka masyarakat bisa mengakses aplikasi dimana saja dan kapa saja. Sehingga mengakibatkan sistem menjadi lemot dan sering offline. oleh karena itu, dengan meningkatkan kecepatan jaringan semua masyarakat bisa melakukan pembayaran tanpa harus terganggu dengan jaringan.