BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan mengenai sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung, sebagai berikut:

1 Agen sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung sudah berjalan dengan cukup efektif, hal tersebut dapat dilihat dari tahap persiapan dari aparatur CPDPDP yang mempunyai fokus utama dalam persiapan pelaksanaan Samsat *online* dan mempunyai tujuan yang sama yaitu mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan tahap meniru CPDPDP di Kota Bandung yang mengambil contoh dari Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Jawa Timur yang sudah terlebih dahulu melaksanakan Samsat *online*, namun dalam tahap siap bertindaknya masih ada beberapa kendala yang dialami oleh aparatur di tiga CPDPDP Kota Bandung. Kendala-kendala itu berkaitan dengan masalah infrastruktur, anggaran dan kurangnya aparatur yang profesional dalam pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

2 Materi sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai yang mengandung prinsip-prinsip atau etika yang akan mempengaruhi wajib pajak dalam melakukan

pembayaran PKB, norma-norma yang terdapat dari setiap media-media sosilaisasi dan peranan dari aparatur Dispenda Provinsi Jawa Barat dan aparatur CPDPDP Kota Bandung yang mensosialisasikan pelaksanaan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

3 Mekanisme sosialisasi dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari instruksi yang jelas dari Dispenda Provinsi Jawa barat kepada CPDPDP Kota Bandung, aparatur CPDPDP di Kota Bandung mempunyai motivasi yang dimilki dalam mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat online, serta pembelajaraan formal berdasarkan pengalaman aparatur CPDPDP.

4 Pola sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung sudah berjalan dengan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya timbal balik dari wajib pajak berupa meningkatnya partisipasi pembayaran PKB melalui Samsat *online* dan tingginya tingkat kepuasan wajib pajak terhadap CPDPDP di Kota Bandung serta adanya koordinasi yang baik antara CPDPDP dengan pihak kecamatan dalam proses sosialisasi pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online*.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi politik dalam pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* di Wilayah Kota Bandung telah berhasil. Hal tersebut dapat dilihat dari segi materi sosialisasi, mekanisme sosialisasi dan pola sosialisasi yang berjalan dengan efektif. Permasalahan yang ada hanya terjadi di masa-masa awal agen sosialisasi dalam

mensosialisasikan pelayanan pembayaran PKB melalui Samsat *online* kepada wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada aparatur CPDPDP di Wilayah Kota Bandung sebagai berikut:

1. Peningkatan pemahaman aparatur CPDPDP di Kota Bandung dalam bentuk program pendidikan terpadu yang berorientasi pada peningkatan wawasan dan kemampuan teoritis mengenai langkah strategis dalam pengembangan Samsat *online* kedepannya, yaitu diantaranya adalah:
    1) Mengadakan pelatihan-pelatihan aparatur yang menjalankan Samsat *online.*
    2) Melakukan studi banding ke daerah lainnya yang sudah dan sukses melaksanakan Samsat *online.*
2. Menggali dan mengembangkan potensi PKB yang tersedia untuk memenuhi infrastruktur dalam pengembangan perekonomian yang akan dilaksanakan di di Provinsi Jawa Barat.
3. Pemerrintah daerah Provinsi Jawa Barat melalui Dispenda Provinsi Jawa Barat dalam pembuatan program-program selanjutnya harus lebih memperhatikan permasalahan-permasalahan di lingkungan masyarakat atau wajib pajak.

4. Penggunaan media-media sosialisasi dalam menyampaikan program-program yang akan dilaksanakan dari Dispenda kepada masyarakat atau wajib pajak harus ditingkatkan.
5. Aparatur CPDPDP Kota Bandung lebih meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan pihak kepolisian, jasa raharja dan bank jabar dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan pihak kecamatan dalam proses sosialisasi program selanjutnya.
6. Pemerintah daerah mendukung dalam setiap kegiatan yang dilakukan setiap CPDPDP di Provinsi Jawa Barat, khususnya di Kota Bandung mengenai penyediaan anggaran untuk infrastruktur pelaksanaan Samsat *online*.