BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan terhadap unit pelayanan pajak daerah pada kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah dapat disimpulkan bahwa :

1. Unsur pelayanan yang berhubungan dengan kecepatan pelayanan serta kualitas sarana dan prasarana merupakan prioritas utama yang harus menjadi perhatian untuk ditingkatkan pelayanannya.
2. Unsur prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas, serta kesesuaian produk pelayanan sudah baik dan dianggap sesuai oleh wajib pajak sehingga harus tetap dipertahankan.
3. Unsur penanganan pengaduan bukan merupakan hal yang terlalu penting bagi para wajib pajak, dan unit pelayanan telah melaksanakannya dengan biasa saja, sehingga unsur ini tetap perlu dilaksanakan, tetapi dengan prioritas rendah.
4. Unsur persyaratan pelayanan, kemampuan petugas serta kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur yang dianggap tidak penting oleh wajib pajak tetapi kinerjanya sangat memuaskan, sehingga wajib pajak merasakannya terlalu berlebihan dalam pelayanan pada unsur ini.
5. Secara umum kinerja pelayanan pajak daerah pada kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah sangat baik, dengan skor IKM sebesar 90,86 / huruf mutu A, penilaian berdasarkan Peraturan MenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat dirumuskan saran sebagai berikut :

1. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan pada unsur yang belum sesuai dengan tingkat kepentingan / harapan wajib pajak yaitu unsur kecepatan pelayanan melalui peningkatan kecepatan proses verifikasi berkas pelayanan pajak oleh para pejabat BAPENDA yang berwenang dan peningkatan kualitas jaringan internet, kualitas sistem aplikasi pajak daerah serta peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, dalam hal ini yang harus menjadi perhatian adalah perbaikan ruang tunggu wajib pajak yang lebih nyaman, pengadaan ruang menyusui memadai serta sarana bagi penyandang disabilitas, sehingga dapat memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan para stakeholder.
2. Perlu dilakukan *bench marking* (studi tiru) dalam penyelenggaraan pelayanan ke instansi lain yang telah melaksanakan pelayanan pajak yang lebih baik, sehingga dapat mengadopsi baik metode, desain sarana prasarana pelayanan maupun teknologi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan pajak daerah pada kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah.
3. Secara berkala perlu dilakukan penelitian atau survei kepuasan wajib pajak secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui perubahan tingkat kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak daerah pada kantor BAPENDA Kabupaten Lampung Tengah.
4. Diperlukan kerjasama penerimaan pembayaran pajak daerah dengan bank BUMN, dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang saat ini telah tersebar hampir di seluruh kecamatan di Kabupaten Lampung Tengah dalam rangka mempermudah pelayanan penerimaan pajak daerah.
5. Diperlukan dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah, terutama dukungan anggaran dalam rangka memenuhi kinerja pencapaian target penerimaan pajak daerah, juga dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan kepada wajib pajak agar sesuai dengan harapan wajib pajak dan dapat meningkatkan citra yang baik bagi pemerintah daerah Kabupaten Lampung Tengah.