

BAB III

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan yang telah dipaparkan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Inovasi *Night Drive Thru* yang diterapkan oleh KPPD DIY di Kabupaten Sleman berhasil mempercepat waktu pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dengan memberikan waktu pelayanan yang fleksibel pada sore hari, wajib pajak dapat melakukan pembayaran tanpa harus keluar dari kendaraan, yang mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan. Inovasi ini juga sejalan dengan regulasi yang ada, seperti Undang-Undang Pelayanan Publik, serta menerapkan asas kecepatan waktu dalam pelayanan. Dengan mengurangi kepadatan di KPPD DIY di Kabupaten Sleman dan mempercepat proses administrasi.
2. Pertimbangan KPPD DIY di Kabupaten Sleman untuk mengatasi masalah keterbatasan waktu bagi masyarakat yang sebagian besar sibuk bekerja pada jam kerja reguler, sehingga sulit untuk memenuhi kewajiban administratif seperti pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, layanan *Night Drive Thru* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus administrasi pajak kendaraan tanpa mengganggu aktivitas pekerjaan mereka, yang sebelumnya sering kali menyebabkan keterlambatan pembayaran atau pengambilan cuti hanya untuk urusan administratif. Layanan ini juga

mengurangi kepadatan dan antrean panjang di KPPD DIY di Kabupaten Sleman, meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat, serta mempercepat proses pelayanan.

3. Layanan *Night Drive Thru* di KPPD DIY di Kabupaten Sleman menunjukkan beberapa kendala yang perlu diatasi. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia, seperti kekurangan pegawai dan ketidakhadiran mendadak, mempengaruhi kelancaran operasional. Kedua, masalah teknis seperti gangguan listrik atau jaringan internet yang menghambat sistem pembayaran dan perangkat teknologi juga berpotensi memperlambat pelayanan. Ketiga, ketidakpastian jumlah wajib pajak yang datang bersamaan dapat menyebabkan antrean panjang, memperpanjang waktu pelayanan. Meskipun demikian, layanan ini tetap berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Upaya yang dilakukan mengatasi kendala tersebut adalah dengan menerapkan sistem penjadwalan yang sistematis serta menyiapkan petugas cadangan untuk memastikan layanan tetap berjalan tanpa hambatan. Untuk mengatasi gangguan teknis akibat pemadaman listrik, KPPD DIY di Kabupaten Sleman telah menyediakan mesin genset sebagai sumber daya listrik cadangan sehingga operasional tetap berlangsung tanpa harus bergantung sepenuhnya pada pasokan listrik dari PLN. Selain itu, kesiapan layanan juga diperkuat dengan prosedur pengecekan rutin terhadap perangkat serta sistem aplikasi setengah jam sebelum layanan dibuka, guna

memastikan bahwa semua peralatan berfungsi dengan baik dan konektivitas internet berjalan dengan lancar.

Dalam menghadapi tantangan ketidakpastian jumlah wajib pajak yang datang secara bersamaan, yang berpotensi menimbulkan antrean panjang serta memperpanjang durasi pelayanan, KPPD DIY di Kabupaten Sleman telah menerapkan strategi diversifikasi layanan dengan membuka loket tambahan di berbagai lokasi serta memperpanjang jam operasional, seperti melalui layanan Tebar Salam di Samsat Maguwoharjo pada sore hingga malam hari, serta layanan *Drive Thru* yang beroperasi di pagi hari untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus turun dari kendaraan. Dengan berbagai langkah strategis yang telah diterapkan, KPPD DIY di Kabupaten Sleman mampu menjaga kualitas pelayanan publik agar tetap berjalan dengan optimal sesuai dengan asas kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan publik.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan penulis agar dapat berjalan optimal adalah sebagai berikut:

1. KPPD DIY di Kabupaten Sleman perlu melakukan pengangkatan pegawai untuk mengisi kekurangan tenaga kerja, terutama dengan adanya pensiun pegawai yang tidak segera digantikan. Penambahan pegawai baru dengan kualifikasi yang sesuai akan membantu mengurangi beban kerja yang

berlebihan pada pegawai yang ada, serta memastikan pelayanan berjalan dengan lancar tanpa ada kekurangan staf.

2. Untuk memastikan pelayanan tetap cepat dan efisien, KPPD DIY di Kabupaten Sleman perlu terus meningkatkan kapasitas infrastruktur dan teknologi yang mendukung layanan ini. Salah satunya dengan memperbarui perangkat teknologi dan sistem pembayaran secara berkala agar dapat menghindari gangguan teknis yang dapat memperlambat proses pelayanan.
3. KPPD DIY di Kabupaten Sleman dapat mempertimbangkan untuk menyediakan lebih banyak loket atau jalur *drive thru* dan menguraikan lebih banyak lagi jenis layanan *Night Drive Thru* diberbagai daerah di Kabupaten Sleman agar seluruh masyarakat di Kabupaten Sleman dapat merasakan layanan *Night Drive Thru* tanpa harus ke Kantor Pelayanan Pajak Daerah di Kabupaten Sleman. Dengan adanya layanan *Night Drive Thru* memberikan dampak positif dengan mengurangi waktu tunggu dan memberikan kenyamanan lebih bagi wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adrian Suted, 2015. *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Budi Winarno. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: PT Buku Seru.
- C.S.T. Kansil, 2010. *Perbandingan Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hadi Prabowo dkk. *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- M. Ryaas Rasjid, 1998. *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Muhammad Fitri Rahmadana dkk. *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Riris Katharina. *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sirajuddin dkk, 2011. *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Setara Press.
- Solichin Abdul Wahab, 2001. *Analisis Kebiaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara-Ed.2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudikno Mertokusumo, 1985. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta.

Jurnal:

- BPHN, Naskah Akademik RUU tentang Kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah, hlm 10
 (https://bphn.go.id/data/documents/naskah_akademik_ruu_tentang_hubungan_kewenangan_pemerintah_pusat_dan_daerah.pdf) diakses pada 07 Januari 2025
- Siti Nurjanah, Dewi Purboningsih, “Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura” (<https://journal.pencerah.org/index.php/jspi/article/view/295/166> diakses 5 November 2024)

Nur Hikmah S . “Perancangan Dan Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Wala-Walaya Kecamatan Tallo Kota Makassar”
<https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/admit/article/download/2550/192/14819>

Mulyanto Nugroho dan Abdul Halik, Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan Di Wilayah Kota Kediri,
<https://core.ac.uk/download/pdf/229336105.pdf>

Peraturan:

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Lembaran Negara Republik Indonesia Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Penjelasan atas Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Skripsi:

Syarifuddin Taba, “*Pelaksanaan Ketentuan Tentang Asas Ketepatan Waktu Dalam Penyelesaian Dokumen Akta Catatan Sipil (Studi Kasus Kantor Catatan Sipil Makassar*” (Makassar : Universitas Bosowa Makassar 2016)

Andika Eka Prasetya, ”*Implementasi Asas Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul*” (Yogyakarta : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta 2023) <https://etd.umy.ac.id/id/eprint/44965/>

Brigita Pramesti Novita Sari. ”*Inovasi “Drive Thru” Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta*” (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta 2023) <https://e-journal.uajy.ac.id/29178/>

Internet :

Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Sleman, “*Profil SAMSAT SLEMAN*” (<https://samsatyogyakarta.jogjaprov.go.id/page/34b5ea86-d9ea-470b-aec9-798cff0953bd> diakses 6 November 2024)

Pemerintah Kabupaten Sleman, “Letak dan Luas Wilayah Kabupaten Sleman” (<https://slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/letak-dan-luas-wilayah/> diakses 8 Januari 2025)

PID Polda Kepri, “APA ITU SAMSAT” (<https://pid.kepri.polri.go.id/apa-itu-samsat/> diakses 6 November 2024)



LAMPIRAN



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Nomor : 464/V/CVD-FH
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Tugas Akhir/Skripsi

25 November 2024

Kepada
Yth. Kepala KPPD DIY Kabupaten Sleman
Jalan Magelang Km 12,5 Krapyak Triharjo Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan hormat,

Sebagai salah satu dari proses pembelajaran bagi mahasiswa tingkat akhir di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, maka dengan ini kami memberitahukan bahwa setiap mahasiswa harus melakukan riset/penelitian dalam rangka penyusunan laporan tugas akhir/skripsi yang nantinya akan diujikan dalam ujian pendadaran di hadapan tim penguji internal.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin riset/penelitian dan wawancara bagi mahasiswa tersebut di bawah ini :

1. Nama : WYNADIA KRONIKA SIRAIT
2. Nomor Mahasiswa : 210514385
3. Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan
4. Lokasi Riset : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Maguwoharjo Kabupaten Sleman
5. Dosen Pembimbing I : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum
- Dosen Pembimbing II : -
6. Judul Skripsi : IMPLEMENTASI ASAS KETEPATAN WAKTU MELALUI INOVASI NIGHT DRIVE THRU DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) PEMBANTU MAGUWOHARJO
7. No. Handphone / WA : 082269211458

Perlu kami sampaikan bahwa riset/penelitian/wawancara yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan internal fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan/dipergunakan untuk maksud/tujuan lain.

Atas perhatiannya, kami mengucapkan terima kasih.


Dekan I,

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Hari Supriyanto, S.H., M.Hum.

Alamat
Kampus I Gedung Alfonsus
Mrican Baru 28 Yogyakarta 55281
URL
<https://fh.uajy.ac.id>

Kontak
Telepon : +62-274-561031
Fax. : +62-274-547973
Surel : fh@uajy.ac.id



Surat Izin Penelitian



Dokumentasi Bersama Bapak Hendriyanto, S.Sos sebagai Kasi Pendaftaran dan Penetapan (Head Of Tax Accounting Registration Vehicle) pada tanggal 11 Desember 2024 dan 19 Desember 2024



