

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem aplikasi sambara di kabupaten bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Tangibel*, atau bukti fisik, yang terdiri dari beberapa hal yaitu adanya prasarana yang baik dalam menunjang pelayanan efektif dan optimal, media komunikasi seperti instagram, koran, dan program sosialisasi yang di kembangkan aparatur kepada masyarakat baik itu masyarakat desa maupun masyarakat di kecamatan terkait penggunaan dan pengelolaan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi Sambara.
2. *Realibility*, kehandalan atau keterampilan yaitu, kemampuan aparat dalam menangani sebuah permasalahan yang terjadi pada masyarakat terkait standarisasi pelayanan yang jelas, baik, efektif, optimal, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang yang di inginkan oleh masyarakat.
3. *Responsiveness*, responsif atau ketanggapan, merupakan Kemampuan menanggapi keluhan masyarakat terkait proses pelayanan serta kecepatan dari aplikasi tersebut. Ketanggapan yang merupakan sebuah hal yang perlu di miliki dalam menanggapi keluhan dan keresahan dari masyarakat terkait aplikasi sambara. Kecepatan yang merupakan sebuah hal penopang baik dari

aparatur ataupun aplikasinya terhadap masyarakat terkait pelayanan yang di berikan oleh aplikasi sambara ini.

4. *Assurance*, atau jaminan merupakan kemampuan untuk memberikan jaminan atau *legalitas* pelayanan kepada masyarakat. Jaminan legalitas yang dimiliki bertujuan untuk menjagas stabilitas pelayanan yang ada pada aplikasi sambara ini. Pengetahuan dari pada aparatur yang merupakan sebuah hal yang perlu dimiliki dalam memberikan informasi-informasi terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi sambara ini.
5. *Empathy*, atau empati, merupakan Kemampuan dalam memberikan rasa perhatian kepada masyarakat terkait pelayanan melalui aplikasi sambara serta mendahulukan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan. Memberikan rasa perhatian. Serta, mendahulukan kepentingan masyarakat merupakan hal wajib yang perlu di junjung tinggi oleh aparat namun tetap menjunjung tinggi nilai etos kerja agar menghasilkan pelayanan yang baik, efektif dan optimal agar tidak timbul hal-hal diskriminatif.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sistem Aplikasi Sambara Di Kabupaten Bandung. Sebagai berikut,

1. dimensi *tangibel* masih perlu dan masih ada hal yang harus di perbaiki lagi dan ditingkatkan lagi serta di perluas lagi sarannya dalam hal sosialisasi

kepada masyarakat serta penyampaian informasi melalui media sosial dan media cetak.

2. Dimensi *reliability* perlu peningkatan standarisasi yang jelas terkait aplikasi sambara ini agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang di berikan dari aplikasi sambara serta masih terdapat kekurangan seperti masalah NIK masyarakat yang berbeda, lalu gangguan pada saat aplikasi di gunakan sehingga kedepannya di harapkan aplikasi ini dapat digunakan dengan lancar dan tanpa ada gangguan ataupun perbedan input data pribadi,
3. Dimensi *Responsiveness* masih perlu di perbaiki kekurangannya dalam pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini yang mana ini menjadi sebuah tugas aparat untuk lebih bisa mencontohkan dan lebih ekstra lagi dalam pelaksanaan sosialisasi terhadap masyarakatnya terkait aplikasi sambara ini.
4. Dimensi *Assurance* merupakan sebuah jaminan yang harus perlu ditingkatkan kembali sebagai upaya pengoptimalan aplikasi sambara terhadap tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.
5. *Empathy* merupakan sebuah hal yang perlu dimiliki dan perlu ditingkatkan kembali oleh aparat terhadap masyarakat, sebagai rasa perhatian terhadap masyarakat agar mampu mendukung adanya program aplikasi sambara ini lebih baik lagi.

Semoga dengan adanya saran dari hasil penelitian ini bisa membuat aplikasi sambara ini lebih di percaya oleh banyak masyarakat dan juga masyarakat lebih bisa banyak yang menggunakan aplikasi sambara ini agar bisa lebih efisiensi.