BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendapatan Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Soekarno Hatta, maka peneliti mengemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan merupan hal yang dsangat penting dalam pelayanan salah satunya yang temasuk dalam kepemimpinan ialah komunikasi. Komunikasi sangat kurang dilakukan oleh aparatur dinas pendapatan daerah karena belum luasnya komunikasi yang dilakukan oleh aparatur dan juga agenda yang dilakukan kedepannya sudah sangat ada solusi yang baik akan tetapi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya implementasi yang ada dilapangan tidak sesuai dengan agenda yang ditentukan oleh aparatur Dinas Penadapatan Daerah Kota Bandung karena kurangnya pengawasan.
2. Profesionalisme dalam program SAMSAT *Drive Thru* belum maksimal kinerjanya karena masih kurang cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam perpanjangan STNK melalui sistem SAMSAT *Drive Thru*. Kelonggaran yang diberikan dalam pelayanan juga masih kurang maksimal dalam melakukan pelayanan sehingga pelayanan yang dilakukan belum menghasilkan kepuasan yang maksimal pada pelayanan perpanjangan STNK di Kota Bandung.

3. Kemampuan diskresi dalam setiap kendala dan masalah yang muncul pada pelayanan publik SAMSAT *Drive Thru* pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung juga dapat dikatakan belum maksimal karena belum adanya inisiatif yang dilakukan oleh aparatur agar pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada SAMSAT *Drive Thru* bisa berjalan sesuai dengan tujuan sebagaiman mestinya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam perpanjangan STNK.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan bagi pengelola Kantor Bersama Samsat selalu berupaya untuk meningkatkan kemajuan pelayanan Samsat, yaitu dengan memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran di *Drive thru* baik melalui media cetak, elektronik maupun secara *mouth to mouth marketing.*

2. Memaksimalkan layanan *Drive Thru* dengan meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang ada agar dapat memberikan layanan menyeluruh sehingga tidak terbatas pada pengesahan STNK tahunan saja sehingga desentralisasi pelayanan dapat terwujud. Selain itu, adanya kenaikan target wajib pajak agar tidak terlalu overload.

3. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan secara maksimal kepada para wajib pajak, diharapkan para petugas layanan *Drive Thru* selalu tetap

menjaga disiplin terutama terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan, lebih teliti dalam memperhatikan data-data yang akan diinput.