BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

1. Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini didukung oleh komitmen dan sistem kerja yang mengutamakan terpenuhinya akuntabilitas kejujuran, akuntabilitas terhadap proses pekerjaan yang mereka kerjakan,akuntabilitas terhadap tercapainya tujuan program yang telah mereka tetapkan,akuntabilitas terhadap kebijakan – kebijakan yang di ambil dapat dipertanggungjawabkan baik kepada otoritas yang lebih tinggi maupun terhadap masyarakat. Namun akuntabilitas terhadap hukum & peraturan mengalami kesulitan di karenakan masih ada oknum atau sebagian petugas yang memberikan jalan cepat tapi prosedur tidak lengkap.
2. Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini di dukung oleh manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik yang di informasikan kepada masyarakat dengan jelas. Namun pada indikator *informatif* dan *openes* masih di katagorikan kurang baik hal ini di sebabkan

karena pelayanan mengenai plat nomor khusus (cantik) yang menyangkut informasi dan pembebanan biayanya belum di informasikan dengan terbuka dan informatif karena belum ada peraturan dan mekanisme khusus mengenai hal tersebut yang dapat di jadikan acuan dalam proses pelayanan.

3. Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang sudah di lakasanakan dengan cukup baik. Hal ini di dukung oleh upaya petugas dalam membangun sistem dan tujuan pelayanan yang berorientasi pada keinginan dan kepuasan masyarakat.Namun pada dari segi *realiability* (keandalan) masih di katakan kurang baik karena Dipenda tidak dapat menyediakan pelayanan yang dapat di andalakan terkait dengan rincian biaya menyangkut plat nomor khusus (cantik) sesuai dengan jumlah yang telah di keluarkan.Kemudian *responsiveness dan Security* dinyatakan cukup baik hal ini di karenakan upaya dan daya tangkap petugas, kemudian jaminan menciptakan ketertiban dalam menyediakan pelayanan di katakan cukup, hal ini di karenakan masih terdapat masyarakat yang lebih menggunakan jasa calo.
4. Besarnya Hubungan antar Akuntabilitas dan Transparansi 52,6% Hasil pengujian menunjukan bahwa Akuntabilitas dan Transparansi cukup saling berhubungan.
5. Secara parsial Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas UPPD Provinsi Jawa Barat Wialayah XII (Subang),akuntabilitas memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 24,4% terhadap kualitas pelayanan publik. Kemudian transparansi berpengaruh

signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang), transparansi memberikan kontribusi (pengaruh) sebesar 63,9% terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil pengujian menunjukan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik artinya semakin meningkat akuntabilitas dan transparansi maka akan di ikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang. Kemudian besar pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara simultan sebesar 88,4% sementara sisanya sebesar 11,6% di pengaruhi oleh faktor lain seperti *value for money*,.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan bahwa akuntabilitas dan transparansi telah terbukti berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan dapat dijadikan masukkan kepada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang :

1. Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang pada umumnya sudah dikatakan cukup baik namun sebaiknya sikap yang lebih tegas dalam mengupayakan kemudahan pelayanan bagi masyarakat yang menginginkan jalan cepat tapi persyaratan belum

lengkap dan pihak-pihak yang yang tidak kooperatif diberikan alternatif sesuai dengan peraturan walaupun administrasinya agak berbelit-belit

2. Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang pada umumnya sudah di katakan cukup baik namun sebaiknya mengenai pembiayaan pemesanan untuk plat nomor khusus (cantik) dibuatkan peraturan yang jelas untuk di informasikan kepada masyarakat sehingga tidak ada pihak-pihak lain di luar instansi (pihak-pihak yang tidak berwenang/calo) yang ikut serta dalam proses administransi dan agar selalu terhindar dari kecenderungan tidakan *mark up* sehingga akan lebih transparan
3. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang pada umumnya sudah di katakan cukup baik / cukup berkualitas namun sebaiknya keluhan-keluhan dan kritikan dari masyarakat bisa di jadikan pemicu ntuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat kemudian membuat kebijakan yang tegas dalam menangani dan menanggulangi permasalahan calo.