BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta, maka peneliti mengemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses komunikasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Provinsi Wilayah Kota Bandung III Soekarno Hatta cukup efektif, hal ini terlihat dari transformasi atau penyampaian informasi, Kejelasan, Konsistensi pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berjalan cukup baik.
2. Sumber daya dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup baik, hal ini terlihat dari: Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Anggaran (SDA),Sumber Daya Informasi pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta cukup memadai.
3. Sikap pelaksana (*Disposisi)* dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* terlaksana cukup baik, hal ini terlihat dari: pemahaman dan pendalaman, Respon menerima dan Intensitas aparatur Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta berjalan cukup baik demi terlaksananya Pelayanan Samsat *Drive Thru* untuk meningkatkan pelayanan publik.
4. Struktur birokrasi dalam Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta sangat terlaksana, hal ini terlihat dari:

fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab, *Proses Standard Operating Prosedure* (SOP) dimana merupakan pedoman yang digunakan Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta untuk meningkatkan pelayanan publik.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah peneliti kemukakan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan oleh Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta dalam pelaksanaan pelayanan Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Saran-saran tersebut antara lain :

1. Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya di dalam proses komunikasi antara aparatur dengan aparatur maupun aparatur dengan masyarakat, melalui penyampaian informasi, kejelasan dan konsisten untuk pelaksanaan Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.
2. Sumber daya yang ada di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta harus dilaksanakan secara maksimal, karena sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya informasi dan kewenangan sangat mempengaruhi terlaksananya implementasi Pelayanan Samsat *Dirve Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.

3. Sikap para aparaturnya harus lebih diperbaiki dan harus meningkatkan pemahaman dan pendalaman terhadap aparatur dan lebih meningkatkan intensitas yang lebih tinggi untuk terlaksananya keberhasilan implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.
4. Struktur Birokrasi di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta harus lebih ditingkatkan, agar tidak terjadi struktur birokrasi yang menyimpang dan meningkatkan proses *Standars Operating Prosedure* (SOP), untuk terlaksananya Implementasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* di Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta.