BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan peneliti pada bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Bandung Timur, maka peneliti mengemukakan kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas yang telah di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur untuk menunjang pelayanan pajak kendaraan bermotor sudah tersedia tetapi aparatur tidak mempergunakan fasilitas yang telah ada dengan semaksimal mungkin sehingga dalam pengelolaannya yang dapat berdampak pada pelayanan.
2. Kemampuan aparatur yang telah di berikan oleh SAMSAT Bandung Timur untuk melayani masyarakat yang akan membayar pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan standar waktu pelayanan itu 5menit meski dalam pelaksanaannya bisa hingga 10menit.
3. Daya tanggap aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan informasi masih kurang karena kekurangan sumber daya manusia sehingga rasa keinginan membantu masyarakat yang dimiliki setiap aparatur masih kurang tanggap dalam memberikan penjelasan apa yang dibutuhkan masyarakat karena mereka sibuk bekerja di loket sesuai dengan tugasnya masing-masing.
4. Janji aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan cukup karena dalam memberikan pelayanan masih ada aparatur yang masih kurang jelas dalam memaparkan jawaban yang masyarakat tanyakan.

5. Perhatian yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pajak kendaraan bermotor sudah cukup karena dalam memberikan pelayanan aparatur sudah memberikan komunikasi yang dapat dipahami oleh masyarakat dan SAMSAT Bandung Timur dapat memahami apa yang dibutuhkan oleh masyarakat meski masih saja dalam melakukan hubungan terdapat batasan antara aparatur dengan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti sampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan untuk masukan dan pertimbangan SAMSAT Bandung Timur dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor antara lain:

1. Aparatur agar dapat mempergunakan fasilitas yang ada dengan sebaik dan semaksimal mungkin untuk menunjang pelayanan .
2. Perlunya perawatan untuk menjaga kualitas peralatan yang sudah ada.
3. Melakukan pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan pajak kendaraan bermotor yang telah di janjikan.
4. Menambah aparatur untuk bagian informasi dan pengaduan masyarakat.
5. Memberikan informasi yang jelas untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat.