BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan Badan Pendapatan Daerah Cabang Wialayah III Soekarno Hatta melaui Samsat *Drive Thru* dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Langsung pada Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui pelayanan pada Samsat *Drive Thru* mengenai fasilitas fisik yang belum teralalu memadai mengenai luas lahan parkir dalam proses antrean pada loket pendafatran, perlatan mengenai sistem penunjang dalam proses pelayanan masih sering terkendala mengenai, *server*, gangguan internet cek nominal pajak kendaraan pada komputer terkendala menggangu pada proses pelayanan, penerapan sarana komunikasi yang dilakukan kepada masyarakat masih belum berjalan dengan baik.
2. Kehandalan yang dilaksanakan aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah berjalan dengan cukup baik, terlihat dengan sudah diberlakukannya aturan persyaratan yang jelas agar terindar dari praktek percaloaan, dan titip menitip pembayaran pajak kendaraan, dengan aturan yang ketat dengan adanya aturan yang tegas mungkin kualitas pelayanan Samsat Drive Thru akan berjalan sesui dengan tugas dan fungsinya.

3. Ketanggapan yang diberikan oleh pihak aparatur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah berjalan dengan cukup baik, dapat dilihat dari upaya yang dilakukan oleh pihak aparatur Samsat *Drive Thru* dalam memberikan rasa tanggap kesedian dalam membantu memberikan informasi mengenai pelayanan Samsat *Drive Thru* nengenai pembayaran pajak kendaraan, namun dalam segi kecepatan memberikan pelayanan Samsat *Drive Thru* belum mampu memberikan pelayanan yang cepat hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan aparatur dalam menyelesaikan masalah yang terjadi dalam komputerisasi proses pelayanan kurang cukup sigap dan terkesan membiarkan dan menunggu kembali normal.
4. Pelayanan yang diberikan berdasarkan jaminan oleh Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui pelayanan Samsat *Drive Thru* yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari pihak aparatur Samsat *Drive Thru* mempunyai pengetahuan dan kemapuan aparatur yang mampu menjalankan proses pelayanan, namun kaitan dalam kemampuan dan pelatihan yang diberikan hanya menjalankan mengenai pelayanan, tidak dibekali dengan kemamapuan memperbaiki bilamana terjadi masalah mengenai komputrisasi proses pelayanan.
5. Empati apartur Bapenda Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui pelayanan Samsat *Drive Thru* sudah berjalan cukup dengan baik, itu terlihat dari pihak aparatur memahami kebutuhan masayarakat dengan

memberikan pelayanan dengan pihak aparatur mengambil semua dokumen persyaratan kendaraan langsung keluar antrean loket pendaftran, serta mampu berinteraksi cukup baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang mengurus pemabayaran pajak kendaraan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Badan Pendapatan Daerah Cabang Wilayah III Soekarn Hatta perlu melakukan perbaikan faslititas fisik penunjang pelayanan diantaranya penambahan luas antarean parkiran loket tunggu pendaftaran, kemudian perlu melakukan perbaikan pearalatan atau perawatan berkesinambungan agar peralatan penunjang kmputerisasi bisa berjalan dengan baik, kemudian dari segi sarana komunikasi yang dilakukan harus lebih disosialisasikan kemasyarakat agar dengan adanya Samsat *Drive Thru* dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bisa meningkatkan pendapatan daerah.
2. Aparatur Badan Pendapatan Daerah Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui Samsat *Drive Thru* harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang professional, harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat sehingga mampu

memberikan pelayanan yang sama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

3. Aparatur Badan Pendapatan Daerah Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui Samsat *Drive Thru* harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai pelayanan pajak kendaraan, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dan dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan bisa lebih maksimal serta cepat dan tepat waktu.
4. Jaminan aparatur Badan Pendapatan Daerah Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui Samsat *Drive Thru* dapat terlihat dari pengetahuan, kemampuan, dalam hal ini aparatur Bapenda harus diberikan pelatihan khusus aparatur dalam menjakakan tugasnya serta mampu melakukan perbaikan yang cepat bialaman ada hambatan yang terjadi.
5. Empati aparatur Badan Pendapatan Daerah Cabang Wilayah III Soekarno Hatta melalui Samsat *Drive Thru* perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat seperti kemampuan aparatur harus mampu berkomunikasi yang mudah dipahami masyarakat, dalam hal ini pihak aparatur harus dapat menginformasikan tentang tata cara serta persyaratan yang harus dibawa dalam melakukan pemabayaran pajak kendaraan agar masyarakat tidak salah dalam menerima informasi, kendalal-kendala mengenai pembayaran pajak kendaraan mulalai dari mekanisme persyaratan, berkas-berkas yang dibawa masyarakat terpenuhi dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Samsat *Drive Thru*

dalam penginformasian yang jelas sertam mudah dipahami olem msyarakat.