

BABV

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor Samsat Kabupaten Bone Bolango belum memuaskan dan terkesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan aparat di kantor samsat yakni tangibles (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan emphaty.

5.2. Saran

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

- a. Sebaiknya pihak Samsat Kabupaten Bone Bolango dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari Kantor Samsat dengan terus memperhatikan kepuasan masyarakat.
- b. Pihak Samsat Kabupaten Bone Bolango harus dapat memperhatikan berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mewujudkan visi Kantor Samsat Kabupaten Bone Bolang yakni terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih dan misi dari kantor Samsat meliputi beberapa hal yakni meningkatkan kualitas pelayanan

Samsat meliputi beberapa hal yakni meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor dan meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.