

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu sudah diterapkan dengan baik dan berkualitas oleh Petugas Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat, terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dan respon pengguna layanan terkait dengan dimensi ini semuanya sangat positif.
- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan dengan sangat baik dan berkualitas oleh Petugas Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat, terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dan respon pengguna layanan terkait dengan dimensi ini semuanya sangat positif.
- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan

pengguna layanan sudah diterapkan dengan sangat baik dan berkualitas oleh Petugas Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat, terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dan respon pengguna layanan terkait dengan dimensi ini semuanya sangat positif.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu, Biaya, Legalitas dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan dengan sangat baik dan berkualitas oleh Petugas Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat, terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dan respon pengguna layanan terkait dengan dimensi ini semuanya sangat positif.
- e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan dengan sangat baik dan berkualitas oleh Petugas Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat, terbukti dari tidak adanya keluhan dari pengguna layanan dan respon pengguna layanan terkait dengan dimensi ini semuanya sangat positif.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat Sangat Berkualitas

B. Saran

Berdasarkan Hasil, pembahasan dan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran saran berikut:

Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat diharapkan Tetap memperbaiki atau minimal mempertahankan Kondisi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang Sekarang ini Sudah Baik.