

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda terhadap 145 responden dan sesuai dengan tujuan penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat keramahan berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keramahan penting, dalam konteks penelitian ini, kontribusinya tidak cukup kuat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan secara mandiri.
2. Tingkat kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi kepercayaan masyarakat terhadap petugas dan prosedur layanan, maka semakin baik persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.
3. Tingkat kemudahan akses berpengaruh tidak signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan akses, meskipun penting secara umum, tidak menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi pelayanan di lokasi penelitian.
4. Tingkat keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan. Keamanan yang dirasakan pengguna layanan berkontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan.

5. Tingkat pemahaman akan kebutuhan pelanggan merupakan variabel yang paling dominan dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan pentingnya petugas memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dalam memberikan layanan.
6. Secara simultan, variabel keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Samsat Kota Kupang. Hal ini dibuktikan melalui uji F dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,864, yang berarti 86,4% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang menjawab rumusan masalah yang telah diajukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, meskipun hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan, pengelola Samsat tetap disarankan untuk mengevaluasi kembali bentuk-bentuk keramahan yang diberikan. Keramahan yang bersifat tulus, bukan sekadar formalitas, dapat menjadi nilai tambah dalam membangun kesan positif dari masyarakat.
2. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, karena ditemukan berpengaruh signifikan, maka penting bagi Samsat Kota Kupang untuk terus menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan

yang konsisten, transparan, dan akuntabel. Profesionalisme petugas, keterbukaan informasi, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur harus menjadi prioritas utama.

3. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, meskipun secara parsial tidak berpengaruh signifikan, kemudahan dalam mengakses layanan tetap penting. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital, penambahan loket layanan, dan penyediaan fasilitas pendukung seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas harus tetap menjadi perhatian untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan.
4. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, karena berpengaruh signifikan secara positif, Samsat perlu memastikan bahwa lingkungan pelayanan tetap aman dan nyaman. Ini mencakup aspek keamanan fisik (petugas keamanan, area parkir, pengaturan antrean) maupun keamanan psikologis (perlakuan yang adil, bebas dari tekanan dan diskriminasi).
5. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, yang terbukti sebagai variabel paling dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, maka sangat disarankan agar petugas pelayanan diberikan pelatihan dalam mengenali kebutuhan dan harapan wajib pajak. Penerapan prinsip layanan yang berorientasi pada pelanggan akan sangat membantu menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif dan memuaskan.

6. Menyarankan untuk kualitas pelayanan tetap dievaluasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa kombinasi dari keramahan, kepercayaan, kemudahan akses, keamanan, dan pemahaman akan kebutuhan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan yang menyeluruh dan terintegrasi perlu diterapkan agar semua aspek tersebut dapat saling melengkapi dan memperkuat mutu layanan secara keseluruhan.
7. Untuk pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan agar peneliti menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepuasan terhadap waktu tunggu, tarif layanan, kualitas komunikasi petugas, atau sistem antrean digital. Hal ini penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik.