

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai peran komunikasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Pariaman dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Komunikasi pelayanan publik pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Pariaman sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi, BPKPD Kota Pariaman belum memerankan komunikasi untuk menjadi fokus utama dalam pelayanan publik. Sehingga, masih terdapatnya pengaduan seputar komunikasi pelayanan yang kurang baik dari masyarakat/wajib pajak yang dilayani terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, BPKPD Kota Pariaman untuk kedepannya haruslah menjadikan komunikasi fokus utama dalam sebuah pelayanan publik dan menerapkan indikator kualitas pelayanan agar terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, sesuai dengan keinginan masyarakat dan dapat meningkatkan citra positif BPKPD Kota Pariaman sekaligus Instansi Pemerintah Kota Pariaman.

Kesimpulan yang didapatkan dari Indikator Kualitas Pelayanan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang terlaksana di BPKPD Kota Pariaman, sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kualitas pelayanan sudah baik sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari ruangan yang luas, jumlah kursi yang disediakan sudah cukup memadai, ruangan yang ber-AC, dan masing-masing pegawai disediakan komputer untuk menyelesaikan tugas mereka serta tersedianya komputer untuk wajib pajak dan alat *scan* untuk membantu mempermudah pelayanan yang diberikan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kualitas pelayanan belum baik. Hal ini disebabkan karena keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, terdapat penjelasan yang belum dikuasai oleh petugas pelayanan tersebut, sehingga harus ditanyakan dahulu kepada pihak lain yang mengetahui tentang informasi tersebut, tidak adanya informasi tepat dalam menyelesaikan berkas wajib pajak yang mengakibatkan wajib pajak harus menunggu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya masih ada perbedaan pelayanan yang terdapat antara wajib pajak biasa dengan pejabat, adanya pejabat yang dapat menerobos antrian diantara wajib pajak yang lain harus menunggu nomor antrian tersebut, sehingga wajib pajak yang lebih dulu datang tidak dilayani dengan cepat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah baik. Hal ini terlihat dari informasi dan penjelasan yang diberikan oleh petugas pelayanan yang akurat dan dapat dipercaya oleh wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat mempercayai petugas pelayanan serta instansi dalam mendapatkan informasi yang dapat dibuktikan secara data.

5. Perhatian (*Empaty*)

Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa berkomunikasi dengan wajib pajak dengan baik, belum ramah dalam melayani dan terkadang wajib pajak harus memahami sendiri bagaimana prosedur pelayanan yang ada, tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang Peran Komunikasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah Kota Pariaman peneliti memberikan saran serta masukan sebagai berikut:

1. Dalam menerapkan komunikasi pelayanan yang baik, petugas pelayanan sebaiknya diberikan pelatihan khusus pelayanan agar terciptanya pegawai yang berkemampuan dan terlatih sehingga dengan mudah mendapatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta BPKPD Kota Pariaman mendapatkan citra positif dari masyarakat dengan adanya pelayanan yang baik dan terlatih secara profesional.
2. Dalam memilih SDM untuk menjadi petugas pelayanan pimpinan BPKPD sebaiknya lebih mencari yang sesuai dengan pekerjaan yang diemban dan memiliki ilmu dalam pelayanan, seperti lulusan Administrasi Publik, peneliti rasa jurusan tersebut lebih tepat untuk posisi petugas pelayanan, atau sebelum diletakkan pada posisi tersebut, kandidat harus melalui beberapa tes yang menjadi standar sebagai petugas pelayanan.