

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai efektivitas pelayanan publik yang ada pada UPPPD Cipayung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di UPPPD Cipayung sudah cukup efektif, Efektifitas suatu pelayanan dilihat dari terpenuhinya faktor – faktor utama. Pelayanan publik yang dilakukan di UPPPD Cipayung sudah sesuai dengan aturan dan perundang-undangan yang ada. Fasilitas pendukung seperti sarana dan prasarana yang ada juga sudah memadai. Fasilitas yang ada sangat mendukung dan memudahkan dalam pelaksanaan pelayanan publik di UPPPD Cipayung. Sedangkan untuk sumber daya manusia atau pegawai disana, sudah cukup berkualitas dan memadai. Dengan demikian, pengguna layanan di UPPPD Cipayung dapat terlayani relatif lancar.
2. Pelayanan publik di UPPPD Cipayung berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala yang menghambat. Selama peneliti melakukan observasi pada lokasi penelitian serta wawancara kepada beberapa narasumber terkait, penullis menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik. Kendala tersebut cukup menghambat proses pelayanan yang ada disana, akan tetapi kendala tersebut masih dapat diatasi. Salah satu kendala yang

ditemui yaitu, kurangnya informasi masyarakat mengenai kebijakan baru yaitu pelayanan berbasis *online*. Banyak masyarakat yang belum tau mengenai adanya kebijakan tersebut. Selain itu, kendala lain yaitu berkas permohonan yang kurang lengkap. Kerap kali ditemukan bahwa para wajib pajak yang ingin mengajukan permohonan pajaknya tidak membawa secara lengkap berkas persyaratan yang diminta. Oleh karena itu, permohonan jadi tertunda dan dapat diproses jika persyaratan tersebut sudah lengkap. Kendala terakhir yang dialami yaitu jaringan internet yang tidak stabil.

### **B. Implikasi**

Pelayanan publik yang ada di UPPPD Cipayung belum sepenuhnya berjalan lancar. Hal tersebut karena adanya beberapa faktor penghambat jalannya pelayanan disana, antara lain yaitu kurangnya pemahaman masyarakat mengenai kebijakan pelayanan online, internet yang tidak stabil juga kerap kali mengganggu jalannya proses pelayanan. Agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan. peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya kebijakan pelayanan online. Selain itu, melakukan pengecekan serta pengadaan internet yang stabil juga diperlukan untuk menghindari buruknya koneksi internet saat sedang melakukan proses pelayanan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman langsung yang dialami peneliti selama melaksanakan observasi ini, ada beberapa keterbatasan dan kekurangan yang dialami. Keterbatasan tersebut dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya agar dapat lebih diperhatikan oleh peneliti lainnya demi kesempurnaan penelitian kedepannya. Berikut keterbatasan yang ada dalam penelitian ini :

1. Jumlah responden atau narasumber yang digunakan sangat terbatas. Yaitu hanya 5 orang, yang terdiri dari 3 orang staff pelayanan dan 2 orang lainnya adalah masyarakat yang melakukan permohonan pajak pada UPPPD Cipayung. Hal tersebut masih kurang menggambarkan keadaan sesungguhnya pada lokasi penelitian.
2. Adanya keterbatasan waktu penelitian yang hanya dilakukan kurang lebih 6 bulan terhitung sejak bulan januari hingga juni 2023
3. Dalam proses pengambilan data *pra-riset*, responden cenderung subjektif, karena *pra-riset* disebarkan kepada para staff yang ada di UPPPD Cipayung.

#### **D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Mengacu pada hasil penelitian mengenai pelayanan publik pada UPPPD Cipayung yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa saran atau masukan untuk peneliti selanjutnya antara lain yaitu :

1. Menambahkan jumlah informan atau responden pada saat pengambilan data. Hal tersebut dapat dilakukan agar data penelitian yang diambil lebih akurat dan dapat membantu proses penelitian.

2. Memperpanjang waktu penelitian. Peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat melakukan penelitian lebih lama. Hal itu bertujuan agar dapat melakukan pengamatan di lokasi secara lebih detail dan juga dapat mengumpulkan data penelitian lebih banyak dan lengkap.
3. Melakukan pra – riset dengan responden yang lebih luas cakupannya. Hal itu dilakukan agar hasil yang didapatkan dapat bersifat netral dan tidak subjektif.
4. Agar dapat memperbanyak teori – teori terkait dengan objek penelitian yang dapat dijadikan pembanding dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian.

