

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengembangan kapasitas Samsat Banyumas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanannya. Adapun hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan Analisis Elaborasi, Korelasi Kendall's Tau-b dan Regresi Ordinal dengan bantuan *software* SPSS Versi 23.0. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di kantor UPPD Samsat Kabupaten Banyumas dengan judul “Pengembangan Kapasitas SAMSAT Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPPD Samsat Banyumas Tahun 2022”, maka dengan ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian Kendal Tau b, secara keseluruhan, variabel pengembangan kapasitas mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan dengan nilai sig. sebesar 0,000 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,513 menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah yang positif. Setelah dilakukannya elaborasi, data dipilah berdasarkan karakteristik jenis kelamin (perempuan dan laki-laki) ternyata baik laki-laki ataupun perempuan sama-sama memiliki hubungan yang signifikan. Sedangkan menurut usia responden (muda, sedang, tua) ternyata menunjukkan hasil

yang berbeda. Pada kategori usia muda menunjukkan hubungan yang tidak signifikan sedangkan pada kategori sedang dan tua sama-sama menunjukkan hubungan yang signifikan. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan, baik data yang sebelum ataupun sesudah dipilah berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas mempengaruhi kualitas pelayanan secara signifikan, tetapi pada kategori usia muda ternyata pengembangan kapasitas tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.

2. Pada pengujian regresi ordinal juga ditemukan bahwa pengembangan kapasitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil persamaan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,84 persen sampai dengan 6,85 persen yang memiliki hubungan satu arah positif antara variabel independent dengan variabel dependent. Setiap kenaikan 1% variabel Kualitas Pelayanan akan cenderung meningkat lebih besar dari kategori lainnya. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa Pengembangan Kapasitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor UPPD Samsat Banyumas dapat diterima.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada beberapa pihak diantara yaitu sebagai berikut :

1. Agar bisa mempertahankan kapasitas pegawai yang tergolong sudah baik, maka Kantor UPPD Samsat Banyumas hendaknya terus menyelenggarakan

diklat maupun pelatihan yang bersifat rutin sehingga kemampuan pegawai secara teknis bisa menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan zaman. Selain mempersiapkan kemampuan secara teknis, pegawai juga diharapkan untuk terus memiliki sikap yang sopan, ramah, cepat tanggap dan berpakaian rapi sehingga membuat pengguna layanan merasa puas dengan kualitas yang diberikan dan nantinya bisa berdampak pada peningkatan penerimaan pajak yang diterima.

2. Dari uraian di atas, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini yang mungkin dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan untuk wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode analisis data selain program aplikasi SPSS Versi 23.0.
3. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar bisa melakukan kajian lebih mendalam mengapa kelompok usia muda tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor UPPD Samsat Banyumas sehingga diketahui secara pasti penyebab kelompok muda tersebut tidak berpengaruh dan signifikan.