

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis Antrian Pelayanan Ganda maka disimpulkan :

1. Kantor SAMSAT Kota Bandung menggunakan teori Antrian Multichannel Multiphase dengan 2 fasilitas pelayanan atau masing-masing 2 unit loket dengan dua pelayanan yang melayani para konsumen atau para wajib pajak dari mulai mendaftar menuju loket progresif untuk melakukan pengecekan historis kendaraannya sampai dengan ke loket BJB untuk pembayaran pajaknya.
2. Kinerja Kantor SAMSAT Kota Bandung menunjukkan situasi antrian yang cukup sibuk terutama pada hari Senin dan Jum'at. Tingkat kesibukan loket terlihat pada waktu menunggu konsumen (wajib pajak) dalam sistem antrian (W_s) sebesar 26,48 menit untuk hari Senin, hari Rabu 13,23 menit da -hari lainnya, yaitu : selasa, dan kamis menunjukkan nilai yang relatif sama dan tidak sesibuk hari Senin, Rabu dan Jum'at. Setelah dilakukan penambahan loket menjadi 3 dan 4 unit ternyata memberi kinerja antrian konsumen (wajib pajak) yang lebih baik. Waktu tunggu konsumen (wajib pajak) dipersingkat menjadi 8,084 menit pada hari Senin, pada hari Rabu menjadi 6,552 menit

sedangkan pada hari Jum'at menjadi 7,95 menit. Oleh karena itu dengan perhitungan teori antrian tingkat aspirasi terjadi penambahan loket hanya pada hari Senin, Rabu dan n sudah dibawah 10 menit dari ketentuan aspirasi.

5.2 Saran

1. Untuk mengoptimalkan pelayanan Kantor SAMSAT Kota Bandung sebaiknya menambah jumlah loket agar para konsumen (wajib pajak) tidak mengantri terlalu lama sehingga diharapkan dengan adanya penambahan loket ini para konsumen (wajib pajak) merasa puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Bandung.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor SAMSAT Kota Bandung sebaiknya melihat juga aspek lain selain antrian, contoh perbaikan prosedur dan meningkatkan kemampuan SDM nya.
3. Kantor SAMSAT Kota Bandung sebaiknya menerapkan program optimalisasi pada sistem antrian di lembaga-lembaga atau perusahaan lain yang menerapkan sistem antrian *multi channel multi phase*.