

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka penulis memberikan kesimpulan pada penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Transparansi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa besarnya transparansi publik akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik, sehingga apabila tingkat transparansi semakin tinggi maka kualitas pelayanan publik akan ikut meningkat.
2. Akuntabilitas publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa besarnya akuntabilitas publik akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik, sehingga apabila tingkat akuntabilitas publik semakin meningkat maka kualitas pelayanan publik akan ikut meningkat.
3. Partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa besarnya partisipasi masyarakat akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sehingga apabila tingkat partisipasi masyarakat semakin meningkat maka kualitas pelayanan publik akan ikut meningkat.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan adapun implikasi pada penelitian sebagai berikut:

1. *Path coefficients* pada variabel transparansi publik (X_1) sebesar 0.310, artinya menunjukan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara transparansi publik dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini

menunjukkan bahwa jika variabel transparansi publik meningkat sebesar 1 poin, maka variabel kualitas pelayanan publik juga akan meningkat sebesar 0.310.

2. *Path coefficients* pada variabel akuntabilitas publik (X_2) sebesar 0.462, artinya menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara akuntabilitas publik dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel akuntabilitas publik meningkat sebesar 1 poin, maka variabel kualitas pelayanan publik juga akan meningkat sebesar 0.462.
3. *Path coefficients* pada variabel partisipasi masyarakat (X_3) sebesar 0.187, artinya menunjukkan arah positif yang melambangkan hubungan searah antara partisipasi masyarakat dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel partisipasi masyarakat meningkat sebesar 1 poin, maka variabel kualitas pelayanan publik juga akan meningkat sebesar 0.187.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menghadapi beberapa keterbatasan dalam penelitian sebagai berikut:

Tidak seluruh jenis pajak daerah yang diteliti oleh peneliti di Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi. Sehingga peneliti hanya meneliti dua jenis pajak saja yaitu pajak bumi dan bangunan dan pajak restoran.