BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kepuasan pengguna terhadaplayanan SAMSAT Slemanadalah 65 %. Artinya pengguna merasa “puas” atas kinerja pelayanan SAMSAT Sleman.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan SAMSAT Sleman yang lebih optimal, pihak pengelola harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : jaminan kepastian penyelesaian plat nomor (mobil/motor), keramahan dan kesabaran petugas terhadap pengguna jasa, petugas selalu menawarkan bantuan jika ada yang mengalami kesulitan dan petugas bekerja secara profesional.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi instansi adalah :

1. Perusahaan/instansi dalam hal ini SAMSAT Sleman sebaiknya melakukan penelitian secara periodik tentang tingkat kepuasan pengguna jasa/wajib pajak, sehingga diharapkan perusahaan/instansi dapat mengetahui apa yang menjadi keluhan pengguna jasa dan kemudian mengimplementasikan solusi yang mungkin dilakukan.
2. Perusahaan/instansi dapat meningkatkan lagi layanan yang diberikan kepada pengguna jasa dengan memperhatikan kualitas sumber daya manusia dengan memberikan workshop/diklat bagi petugas, serta memberikan *reward* bagi petugas yang kinerjanya baik dan *punishment* bagi petugas yang melakukan tindakan yang tidak normatif. Kemudian peningkatan fasilitas sarana dan prasarana fisik dengan melakukan perbaikan secara berkala apabila dipandang perlu.

3. Bagi penelitian selanjutnya agar menyempurnakan penelitian yang telah dilakukan dengan mengulas lebih lanjut dengan tahapan peningkatan kualitas layanan secara lengkap dan pengembangannya agar kepuasan pengguna jasa bisa mendekati 100%.