

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan, maka dapat diambil suatu kesimpulan berikut ini:

1. Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan dikantor SAMSAT Kota Serang dengan menggunakan 14 unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa nilai indeks 2,96 sedangkan nilai IKM setelah dikonversi yaitu 74. Dengan mutu pelayanan masuk dalam kategori B sehingga kinerja atau kualitas unit pelayanan dapat dikatakan Baik.
2. Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 1 indikator dengan kualitas pelayanan yang sangat

baik, yaitu kenyamanan lingkungan. Selain itu juga terdapat 13 indikator yang kualitas pelayanannya baik, tiga belas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan. Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Hal ini sesuai dengan prinsip ekonomi syari'ah dimana pelayanan harus profesional (*Fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*Tabligh*), jujur (*Sidik*), dan amanah (*dapat dipercaya*)

B. Saran

Demi menjaga kualitas pelayanan dikantor SAMSAT Kota Serang yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian wajib pajak yang menjadi responden dalam penelitian ini. Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa saran yang diajukan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah terutama kantor Samsat Kota Serang untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan wajib pajak sudah sesuai dengan yang diharapkan (*perceived service*), dan kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, maka disarankan pelayanan yang diterima wajib pajak melampaui harapannya agar kualitas pelayanan dapat dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat melanjutkan penelitian hingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.