

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penilaian Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan mendapatkan nilai dengan Mutu pelayanan “C” dari Unsur Persyaratan dikategorikan memiliki Kinerja Unit Pelayanan “**Kurang Baik**”. Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan administratif ataupun teknis. Dari Unsur Persyaratan hal inilah menjadikan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Dari Unsur Prosedur Kinerja Unit Pelayanan “**Kurang Baik**” dengan penilaian Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan memiliki Mutu Pelayanan “C”. Sehingga dari Unsur Prosedur inilah yang menjadikan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hal ini menunjukkan Prosedur yang ada di belum mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Penilaian Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan mendapatkan nilai dengan Mutu Pelayanan “C” sebagai penyedia layanan penilaian masyarakat dari unsur Waktu Pelayanan dengan Kinerja unit pelayanan dikategori “**Kurang Baik**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dari unsur Waktu Pelayanan.

4. Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Kurang Baik**” dari Unsur Biaya/Tarif dengan memiliki Mutu Pelayanan “**C**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dari Unsur Biaya/Tarif.
5. Penilaian kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Kurang Baik**” dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan memiliki Mutu Pelayanan “**C**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dari unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6. Penilaian kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Kurang Baik**” dari Unsur Kompetensi Petugas “**C**” dengan memiliki mutu pelayanan. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan . dalam hal ini belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat dari Unsur Kompetensi Petugas.
7. Penilaian kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Kurang Baik**” dari Unsur Perilaku Petugas dengan memiliki mutu pelayanan “**C**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dari Unsur Perilaku Petugas.
8. Penilaian kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Tidak Baik**” dari Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan memiliki mutu pelayanan “**D**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum dapat mencapai kepuasan kepada Wajib Pajak atau masyarakat dari Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

9. Penilaian kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dikategorikan “**Tidak Baik**” dari Unsur Sarana Dan Prasarana dengan memiliki mutu pelayanan “**D**”. Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam hal ini belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, perlu adanya perbaikan fasilitas Samsat yang tersedia dari Unsur Sarana Dan Prasarana.
10. Nilai SKM Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan pada mutu pelayanan mendapat nilai “**C**” atau berada pada nilai **2,82828**. Sedangkan penilaian SKM berdasarkan hasil konversi untuk memperoleh kinerja unit pelayanan berada pada nilai **70,707** atau dapat menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan berkategori **Kurang Baik**. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan dalam memberikan pelayanan **Kurang Baik** kepada masyarakat yang mengunjunginya berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat telah dinilai memberikan pelayanan yang dikategorikan tersebut.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil dan kesimpulan yaitu :

Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan merupakan instansi pelayanan publik seharusnya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu menciptakan kepuasan bagi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, maka selebihnya mampu dalam meningkatkan kepuasan pelayanan dan memperbaiki kekurangan yang berkaitan dengan pelayanan jasa.

Saran yang dapat diberikan oleh Peneliti adalah sebagai berikut:

Penilaian dari kesembilan indikator keseluruhan pada pelayanan Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan termasuk dalam kategori **Kurang Baik**. Perlu adanya

upaya perbaikan seperti membentuk badan pengelolaan pengaduan dan saran secara mandiri sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan pengaduan secara langsung dan pengelolaan pengaduan dapat lebih maksimal serta perlu ditingkatkan kembali untuk Unsur Penanganan Pengaduan. Hal ini sesuai dengan standar kepatuhan pelayanan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan., Saran dan Masukan serta Unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan kategori paling rendah diantara unsur pelayanan yang lain, Jika dilihat dari kualitas skor yang menunjukkan Tidak Baik karena hal ini berhubungan dengan kepuasan dan kenyamanan masyarakat.