

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pada fokus penelitian yang telah ditetapkan serta hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti mengambil beberapa kesimpulan yakni:

1. Empat program inovasi Layanan Unggulan yang diterapkan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam termasuk dalam pelayanan jasa dan administratif karena masyarakat merasakan langsung atas pelayanan yang diberikan serta mendapatkan dokumen penting berupa STNK dan SKPD sebagai bukti pemilik nomor kendaraan. Dan Layanan Unggulan SAMSAT Wilayah Batam juga merupakan inovasi terusan yaitu adanya pengembangan dari sistem SAMSAT yang telah ada ditujukan untuk perbaikan terus – menerus, meningkatkan program-program layanan dan mendukung penerapan pelayanan yang responsif serta berkembang sesuai dengan kondisi masyarakatnya.
2. Jenis layanan unggulan yang telah diterapkan telah memenuhi unsur-unsur kualitas pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan yang terdiri dari: 1) standar pelayanan; 2) waktu penyelesaian;

- 3) biaya pelayanan; 4) produk layanan; 5) sarana dan prasarana; 6) kompetensi petugas pemberi layanan.
3. Dalam penerapan suatu layanan pasti terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dari pelayanan tersebut, faktor pendukung di pelayanan SAMSAT Wilayah Batam diantaranya: 1) struktur organisasi; 2) kemampuan aparat; 3) sistem pelayanan.

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Penerapan Layanan Unggulan SAMSAT (Administrasi Manunggal Satu Atap) Dalam Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat, maka peneliti menyarankan:

1. Diharapkan bagi Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam untuk menambah bus SAMSAT Kelilingnya, produk layanannya dan lebih mensosialisasikan lagi jadwal pelayanan SAMSAT Keliling kepada masyarakat/wajib pajak, terutama di daerah kampung-kampung tua.
2. Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang ada dan untuk kedepannya agar ditingkatkan lagi dengan menerapkan inovasi-inovasi baru dalam memberi pelayanan sesuai dengan perkembangan dan kondisi masyarakatnya.
3. Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam harus sering mengevaluasi kinerja pelaksana unit pelayanan agar layanan SAMSAT yang sudah diterapkan dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan publiknya kepada masyarakat/wajib pajak.