

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian mengenai mengukur kualitas Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo Yogyakarta tahun 2017 menghasikan beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Samsat Kulon Progo dalam Program Pelayanan Samsat Online yang di laksanakan di BANK BPD DIY KCP Nanggulan sudah diselengaranalan sesuai dengan aspek-aspek model kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, kualitas pelayanan publi yang diselenggarakan oleh Pelayanana Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo Yogyakarta terkait dengan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Tahunan sudah diselenggarakan dengan isi undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merujuk pada pasal 1 ayat 7 mengenai prinsip pelayanan publik.
3. Beberapa indikator dalam penelitian seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, peralatan pelayanan, tempat pelayanan, keamanan pelayanan, informasi pelayanan diasumsikan oleh masyarakat yang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Tahunan melalui Pelayanan Samsat Online sudah sangat memudahkan masyarakat dalam membayara Pajak Kendaraannya.

1.2 Saran

Penelitian mengenai Mengukur Kualitas Pelayanan Publik pada Program Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan Kulon Progo Yogyakarta 207 menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor Samsat Online

Kantor Samsat Online Kulon Progo Yogyakarta diharapkan lagi lebih meningkatkan lagi kinerja staf Pelayanan Samsat Online dalam melayani masyarakat yang yang melakukan pembayaran pajak kendaraan yang melalui Pelayanan Samsat Online, dan dapat menerapkan isi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik yang merujuk pada pasal 1 ayat 7 mengenai Prinsip Pelayanan Publik.

2. Masyarakat Wajib Pajak

Masyarakat Wajib Pajak Kendaraan yang melakukan pembayaran pajak kendaraan tahunan di Pelayanan Samsat Online diharapkan lebih kritis lagi dalam memberikan masukan kepada staf Pelayanan Samsat Online yang beluk melaksanakan Pelayanan yang sesuai dengan Prosedur.

3. Peneliti

Peneliti diharapkan mampu menjadi mitra staf Kantor Samsat Online Kulon Progo Yogyakarta terkait dengan isi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang merujuk pada pasal 1 ayat 7

4. Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti kualitas pelayanan Publik yang di selenggarakan oleh Pelayanan Samsat Online di BANK BPD DIY KCP Nanggulan

terhadap mengukur kualitas Pelayanan Samsat Online dengan akan mengerti jenis pelayanan yang diberikan oleh pelayanan Samsat Online Kulon Progo.