

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan untuk melihat kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Sumedang dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dipopulerkan oleh Zeithml, Parasuraman dan Berry, yakni; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphati* dan menunjukkan hasil yang beragam pada setiap dimensi, seperti berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang berada di kategori '**Tinggi**'. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada kelima dimensi kualitas pelayanan publik: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphati*, yang kemudian ditanyakan melalui 23 daftar pertanyaan kepada 150 orang responden. Setelah melakukan perhitungan berdasarkan kelas interval sebesar 0,8 antara 1,00 – 5,00, maka hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di KPP Pratama Sumedang berada dalam kategori tinggi yaitu orang atau sebesar rata-rata skor 3,70 yang kemudian diartikan dalam penelitian ini sebagai kategori tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pada dimensi *Tangibles*, KPP Pratama Sumedang KPP Pratama Sumedang memiliki fasilitas pelayanan yang cukup lengkap seperti komputer, alat percetakan, dan alat komunikasi, KPP Pratama Sumedang cukup terlihat bersih dan rapi, Pegawai KPP

Pratama Sumedang hadir sesuai jadwal kerja, Pegawai KPP Pratama Sumedang mengenakan seragam Dinas, dan KPP Pratama Sumedang menyediakan ruang tunggu.

Pada dimensi *Reliability*, Waktu pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, Waktu pengerjaan berkas sesuai yang dijanjikan, Biaya yang harus dikeluarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, KPP Pratama Sumedang memiliki standar pelayanan yang jelas, Pegawai KPP Pratama cermat dalam memberi pelayanan.

Pada dimensi *responsiveness*, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang merespon semua keluhan dalam pengurusan pajak, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan pelayanan dengan ‘cepat’, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan pelayanan dengan ‘tepat’ sesuai keluhan,

Dimensi *Assurance*, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang ‘tanggap’ dalam memberikan pelayanan, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan informasi dengan jelas dan benar, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan petunjuk mengenai persyaratan dengan tepat, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan penjelasan teknis pengisian formulir dengan jelas dan benar, Petugas pelayanan KPP Pratama Sumedang memberikan bukti tanda terima.

Pada dimensi *Emphaty*, Petugas pelayanan cukup memberi perhatian dengan menyapa setiap wajib pajak yang datang ke loket pelayanan, Petugas pelayanan melayani dengan cukup ramah, Petugas pelayanan melayani

dengan cukup sopan santun, Petugas pelayanan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan, Petugas pelayanan kadang menanyakan mengenai pelayanan apa yang dibutuhkan.

2. Setelah melakukan perhitungan pada masing-masing skor, maka dimensi yang paling cenderung dari kelima dimensi yang menjadi tolak ukur dari penelitian ini adalah dimensi *Reliability* dengan skor aktual 3039 dan dengan rata-rata jawaban responden berada sebesar 4,05 yang berarti sebagai kategori tinggi. Sedangkan dimensi yang lainnya, yakni dimensi *Emphaty* dengan skor aktual 2834 dengan rata-rata nilai skor 3,78 sebagai kategori tinggi, dimensi *tangibles* dengan skor aktual 2659 dengan rata-rata 3,59, berada pada kategori tinggi, dimensi *emphaty* dengan skor aktual 2155 dengan rata-rata 3,59, dan dimensi *responsiveness* dengan skor aktual 2104 dengan rata-rata 3,51 berada pada kategori tinggi.

6.2.Saran

Dari hasil temuan dalam penelitian ini, maka dirumuskan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pegawai KPP Pratama Sumedang penting untuk mempertahankan pelayanan publik yang sudah berjalan dan diharapkan untuk membagi pengetahuan dan standar pelayanan organisasi kepada lembaga pelayanan pemerintahan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik Septi Winarsih, Ratminto, "*Manajemen Pelayanan*", (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007).
- Bailey, Kenneth D. "*Sociology and The New Sysyem Theory: Toward a Theoretical Synthesis*", (State University of New York Press, 1994).
- Boediono, "*Pelayanan Prima*", (Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia, 2003)
- David, McKevitt, "*Managing Core Public Service*", (Oxford: Blackwell, 1998)
- Feigenbaum A.V, "*Kendali Mutu Terpadu*", (Jakarta: Erlangga, 1992)
- Hadri, Kusuma, "*Dampak Manajemen Laba terhadap Relevansi Informasi Akuntansi: Bukti Empiris dari Indonesia*", (Jurnal Akuntansi dan Keuangan, 2006)
- Ibrahim Amin, "*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*", (Bandung: Manelar Maju, 2008).
- John E.G., Bateson, "*Managing Service Marketing. 2thed.*", (Orlando: The Dryden Press, 1992).
- Library of Congress Cataloging-in-Publication Data, edition 4 (2014)
- Monang Sitorus, "*Manajemen Pelayanan Publik*", (Bandung: Unpad Press, 2009).
- Moenir, "*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*", (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002).

Pasalong, Harbani *“Teori-teori Administrasi Publik”*, (Bandung: Graha Ilmu, 2007).

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Petrus Kase, *“Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin”*, (Bandung: Unpad Press, 2009).

Philip Kotler, *“Marketing Management, Plaing, Analysis, Implementation and controlling part II.* (2000).

Siti, Resmi, *“Perpajakan Teori dan Kasus, Buku 1 edisi 8”*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

Soesilo, Zauhar, *“Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi, dan Strategi.* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, (2007)

Sudjana, *“Metode Penelitian Sosial-Edisi 6”*, (Bandung: Tarsito, 2005).

Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial.* PT. Rafika Aditama: Bandung 2009,

-----*Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* (Bandung: PT Refika Aditama, 2015)

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Valarie A. Zeithalm, A. Parasuman, dan Leonard L. Berry, *“Delivered Quality Service: Balacing Custemer’s Perception and Expectation”*, (New York: The Free Press, 1990).

Sumber Internet:

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) RI <https://www.pajak.go.id/> diakses pada 15 November 2019.

KBBI: Arti Kata 'Kualitas'. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada 15 November 2019.

Aplikasi Olah Data

Pengolahan hasil menggunakan SPSS oleh peneliti pada tahun 2019

Aplikasi Excel windows 10