

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung sudah baik, dilihat dari tanggapan responden terhadap 12 unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mereka terima berikut ini:
 - a. Prosedur Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,18, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - b. Persyaratan Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,26, dengan nilai mutu pelayanan A (3,26-4,00).
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,32, dengan nilai mutu pelayanan A (3,26-4,00).
 - d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,21, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).

-
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,23, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - f. Kemampuan Petugas Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,12, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
 - g. Kecepatan Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2,98, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
 - h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,24, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
 - i. Kesopanan dan Keramahtamahan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2,78, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
 - j. Kepastian Jadwal Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,2, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25) .
 - k. Kenyamanan Lingkungan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 2,42, dengan nilai mutu pelayanan C (1,76-2,50).

-
1. Keamanan Pelayanan yang diberikan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung memiliki nilai unsur pelayanan 3,18, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 2. Secara keseluruhan pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung ditunjukkan dengan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 65.90, dengan nilai mutu pelayanan B (62,51-81,25).

5.2. Saran

Adapun saran yang diharapkan untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung kepada masyarakat, antara lain :

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung masih memiliki beberapa unsur pelayanan yang harus diperbaiki yang dapat dikelompokkan ke dalam 3 kelompok perbaikan berdasarkan nilai pelayanan yang diperoleh masing-masing unsur sebagai berikut:
 - a. Perbaikan dengan perhatian yang intensif:
 1. Kenyamanan Lingkungan
 2. Kesopanan dan Keramahtamahan
 3. Kecepatan Pelayanan

b. Perbaiki dengan perhatian sedang:

1. Kemampua Petugas Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Keamanan Pelayanan

c. Unsur pelayanan yang dipertahankan atau ditingkatkan:

1. Kepastian Jadwal Pelayanan
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
3. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
4. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
5. Persyaratan Pelayanan
6. Kejelasan Petugas Pelayanan

2. Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki adalah dimensi Tangible yang meliputi sarana dan prasarana fisik instansi dengan nilai kepuasan terkecil sebesar 0,635.