

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat di kategorikan baik dalam pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat, hal ini dilihat dari tanggapan responden terhadap 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang mereka sebagai berikut:
 - a. Prosedur Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.27, dengan nilai mutu pelayanan A (3.26 – 4.00).
 - b. Prasyarat Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 2.97, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - c. Kejelasan Petugas Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.2, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.1, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
 - e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.15, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).

- f. Kemampuan Petugas Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.11, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
- g. Kecepatan Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.27, dengan nilai mutu pelayanan A (3.26 – 4.00).
- h. Keadilan dalam mendapatkan Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.21, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
- i. Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.11, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
- j. Kepastian Jadwal Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar 3.25, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
- k. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar, 3.29, dengan nilai mutu pelayanan A (3.26 – 4.00).
- l. Keamanan Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar, 3.18, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
- m. Kewajaran Biaya Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar, 2.94, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).

- n. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan Pelayanan yang di berikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki nilai unsur pelayanan sebesar, 2.99, dengan nilai mutu pelayanan B (2,51-3,25).
2. Dari Hasil Keseluruhan dari 14 Unsur Indek Kepuasan Masyarakat yang di dapatkan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat Adalah sebesar 78.10 dengan nilai mutu pelayanan B (62,51-81,25).
3. Dari hasil penilaian dimensi pelayanan di dapat hasil yang paling terbesar dan sudah mencapai harapan dan keinginan masyarakat yaitu dimensi pelayanan Responsiveness dengan nilai kepuasan 1.001 dan Empathy dengan nilai kepuasan 1.015

5.2 Saran

1. Walaupun dilihat dari semua hasil yang didapatkan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa barat Baik dan hampir mendekati sangat baik yang di lihat dari hasil 14 unsur tersebut, namun dinas pendapatan perovinsi Jawa Barat maseh memerlukan adanya sedikit ditingkatkan dan di pertahankan yaitu:
 - a. Unsur Pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu:
 - Kewajaran Biaya pelayanan dengan nilai unsur 2.94
 - Persyaratan Pelayanan dengan nilai unsur 2.97

- Kesesuaian antara biaya yang di bayarkan dengan dengan yang ditetapkan dengan nilai unsur 2.99

b. unsur pelayanan yang perlu di pertahankan yaitu:

- Prosedur Pelayanan dengan nilai unsur 3.27
- Kecepatan Pelayanan dengan nilai unsur 3.27
- Kenyamanan lingkungan dengan nilai unsur 3.29