

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut .

- a. Kreativitas merupakan salah satu keahlian ataupun kemampuan yang dimiliki oleh seorang, dimana keahlian ataupun kemampuan tersebut dipergunakan untuk memecahkan masalah, kreativitas kerja pegawai sangat tergantung pada ketrampilan dan keahlian pegawai itu sendiri.
- b. Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor pada kantor samsat Kabupaten Bone Bolango belum memuaskan dan terkesan pilih kasih dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan .
- c. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan aparat di kantor samsat yakni tangibles ( bukti nyata), reliability ( kehandalan ), responsiveness ( daya tanggap), assurance ( jaminan ) dan empathy.

#### **5.2 Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut

- a. Setiap pegawai dituntut bekerja secara kreatif maka diharapkan hal ini mendapat perhatian serius dari pimpinan.
- b. Sebaiknya pihak samsat kabupaten bone bolango dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari kantor samsat dengan terus memperhatikan kepuasan masyarakat.
- c. Pihak samsat Kabupaten Bone Bolango harus dapat memperhatikan sebagian berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mewujudkan visi kantor samsat kabupaten bone bolango yakni terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih dan misi dari kantor samsat meliputi berbagai peningkatan pelayanan

Samsat meliputi beberapa hal yakni meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor dan meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy. Tjiptono. ( 1995 ). *Strategi Pemasaran*. And Of Sset, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_1996. *Manajemen Jasa*. CV. And Of Sset, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_2007, *Service, Quality, And Satisfaction*. Edisi II cv. Andi offset, Yogyakarta.
- Gronroos, c. (1990 ). *Service Management And Marketing : Managing The Moment Of Truth In Service Competition*. Lexington, Mass.
- James Havery (1984 ), *Manajemen Informasi System*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Kotler Kelle, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Pt Indeks.
- Laksana Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran* . Yogyakarta: Pt. Graham Ilmu.
- Maleong, Lexi J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif ( Edisi Revisi )*. Bandung : Rosda Karyo
- Milles & Huberman. ( 1992 ) Analisis data Kualitatif ( Tentang Metode – Metode Baru), Jakarta : Ui-Press
- Moenir, H.A.S ( 1992 ). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Raihan. 2001. *Pelayanan Public*. [Http//Www.Google.Co.Id](http://www.google.co.id)
- Robbins, 2002. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: Pt Prenhallindo
- Umar, Husain, 2000, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: Pt Gramedia
- Wahyuningsih, 2002, *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karanganyar*, Skripsi Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Ums, Surakarta.
- Zeithaml, Valerie A. ( Et.Al ), 1990. *Delivering Quality Services – Balancing Customer Perception And Expectations*. New York : The Free Press
- Zizer ( 2009 ). Etika administrative. <http://zizer.wordpress.com/2009/12/01/etika-dan-karakter-aparatur-pemerintah>

