Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratam Rengat sudah baik dikarenkan :

1. Indikator Persyaratan pelayanan pada kantor pelayanan pajak prtama rengat mayoritas responden menjawab setuju karena informasi mengenai persyaratan pelayanan sudah ada di mading namun belum ada di web pajak rengat,dengan adanya spanduk persyaratan di depan pintu masuk dan di tempel dimading kantor pajak maka akan memudakan proses pemenuhan persyartan pelayanan.

2. Indikator Prosedur pelayanan masyoritas responden menjawab setuju mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan yang diterapkan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat dan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Maka dapat dikatakan bahwa kantor pelayanan pajak pratama rengat sudah menerapkan prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur sehingga tidak mempersulit masyarakat.

3. Indikator Waktu Pelayanan mayoritas responden menjawab kurang setuju dikarenakan dalam pengurusan NPWP waktu penyelesaian nya melebihi 1 hari sedangkan menurut mentri keuangan nomor 187/KMK.01/2010 mengenai standar prosedur layanan unggul bidang perpajakan mengatakan bahwa jangka

waktu penyelesaian layanan pembuatan nomor pokok wajib pajak adalah 1 (satu) hari kerja sejak permohonan pendaftaran NPWP diterima, sedangkan pihak kantor memiliki alasan bahwa jaringannya sedang bermasalah sehingga menghambat proses pelayanan.

Hal ini tentunya menjadi permasalahan bagi masyarakat karena masyarakat yang rumahnya jauh harus kembali lagi pada besok harinya hal ini tentunya tidak efektif dan menyusahkan masyarakat.

4. Indikator Biaya/tarif mayoritas tanggapan responden sangat setuju dalam kepastian biaya dalam pelayanan. Dikarenakan dapat kita lihat dari tulisan didinding loket pelayanan yang mana tertulis pelaksanaan pelayanan tidak dikenakan biaya dan area bebas pungli.

5. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mayoritas tanggapan responden setuju terhadap ketepatan terhadap tugas yang diberikan kepada petugas pelayanan. Dikarenakan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat yaitu tidak ada kesalahan. Dan jika ada kesalahan maka petugas pelayanan akan segera memperbaiki kesalah tersebut, kesalahannya yang dikeluhkan oleh MP yaitu kesalahan penulisan nama. Kompetensi Pelaksana mayoritas tanggapan responden setuju dengan petugas pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat sudah berkompeten, dikarenakan bahwa petugas pelayanan ilmu,wawasan serta kreativitas pegawai sudah dilatih melalui pendidikan mereka.

6. Perilaku Pelaksana mayoritas tanggapan responden setuju dengan keramahan, kesopanan dan kesabaran mereka mengatakan bahwa petugasnya

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

ramah-ramah, muda-muda sehingga kinerjanya bagus karena masih memiliki stamina yang bagus. Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulakan bahwa kualitas pelayanan pada indikator perilaku pelaksana sudah baik.

7. Mengenai maklumat Pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat dapat disimpulkan bahwa mayoritas tanggapan responden setuju terhadap petugas memberikan pelyanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada masyarakat beranggapan bahwa setiap pekerjaan harus lah berdasarkan SOP(standar operasional prosedur). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada kantor pelayanan pajak pratama rengat.

8. Penanganan Pengaduan pada kantor pelayanan pajak prtama rengat mayorias tanggapan responden setuju dengan penangan pengaduan dikarenakan jika masyarakat komplain kepada petugas pelayanan maka petugas akan menerima komplain tersebut dengan senang hati dan menjadikan itu sebagai perabikan dan peningkatan kualitas pelayaan untuk kedepannya.

6.2 Saran

1. Dalam upaya mempermudah proses pelayanan perpajakan, masyarakat haruslah memiliki inisiatif dalam mencari informasi mengenai syarat-syarat yang ingin diurus dan pencarian informasi menegani perpajakan, selainitu masyarakat juga harus beranai memberikan saran atau masukan kepada pegawai agar pegawai dapat merubah sikapnya menjadi lebih baik sehingga meningkatkan kualitas pada pelayanan.

2. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, perlu adanya trobosan-trobosan baru dari pihak instansi untuk melakukan sosialisai atau

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

kegiatan-kegiatan yang bisa memberikan tentang pendaftaran NPWP bagi masyarakat mampu yang belum mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak, mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan SDM pegawainya, menambah sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan sehingga masyarakat yang datang akan merasa nyaman , dan perlunya pengawasan yang lebih maksimal dan memberikan sanksi tegas kepada pegawai yang tidak disiplin.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.