

BAB V

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah mengenai Kualitas pelayanan samsat JAKarta Timur dalam mutasi kendaraan bermotor dengan menggunakan teori Kualitas dari Tjiptoni, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Samsat Jakarta timur dalam mutasi kendaraan bermotorsudah cukup baik. Mulai dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kemampuan aparatur dalam menggunakan sarana dan prasarana, hingga tingkat konsistensi yang dimiliki aparatur pun sudah berjalan dengan baik.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala. Kendala tersebut adalah pegawai yang masih kurang ramah, antrian yang masih manual. Hal ini menjadi kendala karena dalam pelayanan mengganggu manual sangat mengguras waktu masyarakat menjadi terhambat dan sedikit mengalami keterlambatan dalam pengurusan mutasi.

seharusnya di era digital ini pihak samsat sudah harus digital juga dikarenakan banyak masyarakat yang ingin mutasi dari daerah yang cukup jauh, namun sesampainya di tempat antrian sudah habis bahkan harus kembali lagi besok.

pihak samsat harus membuka loket tambahan atau jika perlu melakukan pendaftaran online kemuadia masyarakat tinggal datang, jadi dengan cara tersebut tidak merugikan waktu, dan tenaga dalam antrian.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, sehubungan dengan Kualitas pelayanan samsat jakarta timur dalam mutasi kendaraan bermotor, ada beberapa saran atau masukan, diantaranya:

- a) Diperlukan adanya peningkatan antrian, agar tidak antri manual, bisa di lakukan antri online, jadi bisa melakukan jadwal dulu baru datang, agar tidak perlu menunggu dari pagi.
- b) lebih, sering melakukan penilaian kinerja pegawai, agar bisa evaluasi pegawai yang tidak ramah tamah.