

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan yakni sebagai berikut:

“Keandalan, etos kerja dan profesionalisme tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia karena $F_{hitung} 0,706 < F_{tabel} 2,723$ ”.

Dengan demikian keandalan, etos kerja dan profesionalisme kerja pegawai bukanlah hal yang mempengaruhi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada KPP Pratama Medan Polonia

1.2 SARAN

Berdasarkan keterbatasan yang dialami oleh peneliti pada saat melakukan penelitian, maka dengan ini peneliti mengajukan beberapa saran yakni sebagai berikut:

1. Penelitian sebaiknya jangan dilakukan pada bulan-bulan sibuk, khususnya pada bulan Maret-April karena pada bulan tersebut merupakan bulan terakhir penyampaian SPT Tahunan PPh Pribadi (pribadi dan badan) . sudah menjadi kebiasaan masyarakat (wajib pajak), kegiatan penyampaian SPT Tahunan PPh dilakukan pada akhir-akhir batas penyampaian SPT yakni akhir maret (pribadi) dan akhir april (badan).

2. Pengumpulan data sebaiknya tidak hanya bertumpu pada jawaban kuesioner, sebaiknya selain dari hasil jawaban kuesioner peneliti juga menggunakan wawancara khusus kepada pegawai pajak sehingga bisa mengenal lebih dekat mengenai pribadi pegawai serta cara kerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terbaik.



THE
Character Building
UNIVERSITY