

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan bahwa standar operasional prosedur sistem Pencatatan pembuatan surat tanda nomor kendaraan dan plat nomor Sebagai Bentuk Pelayanan Prima di Kantor Samsat Ende Sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur pada kantor Samsat Ende sudah jelas dan sangat mudah di pahami.
2. Standar Operasional Posedur dijalankan cukup baik oleh para pegawai dalam kegiatan operasional.
3. Wajib pajak merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karea kurang konsistennya para pegawai dalam memberikan pelyanan.
4. Adanya kelalaian dari para pegawai sehingga kurang tepat waktu dalam memberikan plat EB dan surat tanda nomor kendaraan.

5.2 Saran

Adapun saran sebagai bahan evaluasi yang ditunjukkan untk peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti selanjutnya dapat dilakukan di kantor samsat Ende dengan meneliti permasalahan baru yang ada di kantor samsat Ende sehingga dapat memberikan masukan terhadap standar operasional posedur di kantor samsat Ende.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan mencari sumber referensi lebih banyak terkait dengan Standar Operasional Prosedur di kantor Samsat Ende.

5.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi pada tugas akhir ini dari penulis kepada kantor Samsat Ende guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif yaitu :

1. Melakukan kegiatan operasional sesuai dengan standar operasional Prosedur yang berlaku agar pelayanan lebih efektif dan lancar.
2. Melaksanakan pelayanan harus lebih konsisten agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Memberikan pelayanan harus lebih cepat dan tidak menunda-menunda saat penyerahan Plat

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Devina, Laksana, Syafa Ramdila, Santi Pertiwi Hari Sandi, and Dwi Epty Hidayaty. (2023). "Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Bisnis Coffee Shop Garis Tangan." *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis* 1(3): 475–85. <https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>.
- Fadli, Muhammad Rijal. (2021). "Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif." *Medan, Restu Printing Indonesia*, hal.57 21(1): 33–54. doi:10.21831/hum.v21i1.
- Hulu, Syukur Kasieli. (2022). "Analisis Penerapan Pelayanan Prima (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Alasa Talumuzoi Kabupaten Nias Utara)." *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(1): 160–67. doi:10.56248/jamane.v1i1.27.
- Nabilla, D R, and Al Hasin. (2022). "Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk)." *Nabila, Dian Ratna Hasin Al* 01(06): 58–75. <https://journal.uui.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uui.ac.id/selma/article/download/26602/14474>.
- Permatasari, Dwiyani. (2022). "Artikel Kanwil DJKN Sulawesi Selatan, Tenggara, Dan Barat." *Kementerian Keuangan*.
- Ripmiatin, Endang (Ketua Badan Pnejamin Mutu). (2019). Jakarta: Universitas Al Azhar Indonesia *Pedoman Pembuatan Standar Operasional (SPO)*.
- Sinaga, Kariaman. (2017). "Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif Danefisien Pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara." *Jurnal Publik Reform* 11(2): 4.
- Subandi, Oleh :, and Elmi Rahmawati. (2024). "PT. Media Akademik Publisher Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (Sop): Dasar, Tujuan, Manfaat, Dan Penerapan." *Jma* 2(6): 3031–5220.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:

ALfabet

Syaifulloh, Irvan Nur, and Basuki Nugroho. (2020). "Inovasi Layanan E-Smart Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (Bpkb) Ditlantas Polda Jatim Guna Meningkatkan Pelayanan Prima Di Samsat Manyar Surabaya Timur." *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 10(1): 16–27. doi:10.38156/governancejkmp.v10i1.56.

