

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian Bab V, maka kesimpulan berkaitan dengan Good Governance dalam pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupang adalah sebagai berikut.

1. Transparansi dengan aspek yang diukur pelayanan dan biaya pelayanan pada kantor Samsat Wilayah Kota Kupang sangat baik. Aspek pelayanan memperoleh nilai 133 sangat baik biaya pelayanan yang jelas memperoleh nilai 122 sangat baik.
2. Kesederhanaan dengan aspek yang diukur mempunyai prosedur pelayanan dan waktu pelayanan berjalan dengan baik yang disegani oleh masyarakat, prosedur pelayanan memperoleh nilai 126 sangat baik dalam arinya adanya waktu pelayanan 118 snangat baik.
3. Responsive dengan aspek yang diukur pelayanan ramah dan penanganan keluhan sangat baik. Pelayanan ramah dan sopan memperoleh nilai 124 sangat baik artinya suatu penanganan keluhan memperoleh nilai 123 sangat baik.
4. Akuntabilitas yang diukur tanggung jawab dari petugas dan melakukan tugas dengan tepat waktu, memberi pelayanan kepada masyarakat dan sikap dengan kapasitas sudah dilakukakan dengan sangat baik. Tanggung jawab memperoleh nilai 135 sangat baik dalam artinya petugas melakukan tugas dengan baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam Good Governance dalam pelayanan publik pada Kantor Samsat Wilayah Kota Kupangg adalah :

1. Transparansi semakin ditingkatkan cara kerja dan pelayanan yang dilakukan oleh petugas untuk masyarakat agar setiap pelayanan berjalan dengan lancar.
2. Kesederhanaan agar dapat menghasilkan kegiatan yang baik, tepat waktu dan meningkatkan dalam pelayanan secara baik.
3. Responsive untuk juga memperhatikan keluhan dan saran dari masyarakat agar pelayanan semakin lebih baik.
4. Akuntabilitas agar pegawai tetap mempertahankan konsistensi terhadap tugas dan tanggungjawab dalam masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikanto, Saharsini. 2006. *Metedologi Penelitian*. Yogyakarta : Bina Aksara
- Ferdinand, Augusty. 2006 *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 2. BP Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Hani, Handoko. 2002. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia* PT. Bumi Aksara. Jakarta
- Mangkunegara, A.P. 2005. *Evaluasi Kinerja*, Bandung : Refika Aditama
- Notoadmodjo, Sukidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: C. Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Statiska Untuk Penelitian*. Cetakan kesembilan. Alfabeta
- Sugiyono. 2008 *Metode Penelitian Kuantitatif , Kualitatif dan R&D*, Bandung : CV Alfabeta
- Veithzal, Rivai. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke praktik*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.