

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dari mulai bab pendahuluan sampai dengan pembahasan, maka pada bab ini penulis mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu penulisan mencoba memberikan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk perusahaan dimasa yang akan datang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai masalah yang dibahas dalam laporan akhir ini, yaitu berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, dapat terlihat bahwa tingkat kualitas pelayanan mengenai pelayanan petugas terhadap pengunjung yang membuat NPWP di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Barat Palembang yaitu rata-rata pada tiap dimensi, yaitu karakteristik pekerjaan dengan rata-rata 3,34% termasuk kedalam kategori sangat kurang Baik, dimensi disiplin kerja dengan rata-rata 5% termasuk kategori sangat kurangbaik, dimensi kinerja pegawai dengan rata-rata 5% termasuk kedalam kategori sangat kurang baik.

#### **5.2 Saran**

Sebaiknya petugas pelayanan harus lebih optimal dalam menjalankan SOP yang telah ditentukan oleh Kantor Pelayanan Pajak PratmaIlir Barat Palembang dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pengunjung yang datang untuk membuat NPWP.