

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan paten dengan menggunakan metode *Servqual Six Sigma* di dapat hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari analisis proses perhitungan *Servqual* menunjukkan bahwa masih banyak indikator-indikator yang belum mencapai target kepuasan. Hal ini terlihat pada gap/kesenjangan yang bernilai kurang dari nol (<0), yaitu menunjukkan bahwa adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Kuranji. Hal ini terjadi karena pada saat penyebaran kuesioner berlangsung, Kantor Camat Kuranji sedang dalam tahap perbaikan. Oleh karena itu, penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan masih rendah, sehingga mengakibatkan nilai gap yang diperoleh bernilai negatif atau kurang dari nol.
2. Berdasarkan perolehan hasil pengukuran *baseline* kinerja terdapat 14 indikator yang berada dibawah rata-rata tingkat kepuasan yaitu sebesar 80,81406% dengan nilai rata-rata *DPMO* sebesar 191859,4 dan rata-rata nilai *sigma* sebesar 2,4, diantaranya yaitu :
 - 1) Memiliki lapangan parkir yang cukup luas
 - 2) Terdapatnya ruang terbuka hijau
 - 3) Kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat
 - 4) Ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat

- 5) Teratasinya setiap keluhan masyarakat oleh petugas pelayanan atau pegawai
 - 6) Tidak adanya kesulitan masyarakat dalam melaporkan masalah
 - 7) Petugas tidak bertele-tele atau berbeli-belit dalam menyelesaikan masalah
 - 8) Cepat dalam mengatasi masalah
 - 9) Petugas atau pegawai mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat
 - 10) Area parkir yang aman, nyaman dan teratur
 - 11) Perhatian pegawai pada setiap individu masyarakat yang melapor
 - 12) Selalu ada pegawai yang membantu pada setiap masalah/kasus yang disampaikan oleh masyarakat
 - 13) Pegawai tidak memandang status sosial pada setiap pelayanan
 - 14) Terjadinya komunikasi yang baik antar pegawai dengan masyarakat
3. Berdasarkan perolehan hasil pengukuran *baseline* kinerja dan melalui diagram *pareto*, indikator yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan adalah ruang terbuka hijau yang belum tertata kerapiannya serta area parkir yang belum aman, belum nyaman, dan belum teratur.

1.2 Saran

Pelayanan publik di Kantor Camat Kuranji masih ada yang belum berjalan sesuai dengan target kepuasan yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan dan perbaikan proses pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan, seperti diperlukannya tindak lanjut oleh

pihak Kantor Camat Kuranji agar ruang terbuka hijau lebih tertata kerapiannya dan area parkir menjadi yang aman, nyaman, dan teratur, sehingga masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan.

