

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Camat Kuranji Kota Padang pada tahun 2016, menggunakan bagan kendali T^2 Hotelling dengan aturan *Zona Western Electric* menunjukkan bahwa proses berada dalam keadaan tidak terkendali.
2. Identifikasi variabel penyebab proses tidak terkendali menggunakan metode dekomposisi MYT, menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) menjadi penyebab proses tidak terkendali pada kinerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Camat Kuranji Kota Padang pada tahun 2016. Terdapat tiga indikator penyebab proses tidak terkendali pada dimensi *reliability* (keandalan), yaitu indikator jam pelayanan yang tepat waktu (X_{11}), kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat (X_{13}), dan ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat (X_{14}).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, kinerja PATEN di Kantor Camat Kuranji Kota Padang pada tahun 2016 masih ada yang belum berjalan sesuai dengan target kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada pemerintah

Kecamatan Kuranji Kota Padang untuk memperbaiki kinerja PATEN terutama pada dimensi *reliability* (keandalan).

