

BAB VII

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Vincent Gaspersz, yaitu kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan pelayanan, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan pelayanan, dan kualitas pelayanan terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Adapun indikator kualitas pelayanan oleh Gaspersz adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung pelayanan. Seperti yang dijelaskan oleh Gaspersz, bahwa akurasi pelayanan berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan pelayanan.

1. Akurasi pelayanan yang dirasakan masyarakat terhadap Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah tinggi atau sudah baik.
2. Untuk indikator tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat, masyarakat atau responden memberikan penilaian cukup tinggi, yang artinya petugas dalam melayani sudah bertanggung jawab.
3. Selanjutnya terhadap ketepatan waktu pelayanan, masyarakat menilai sudah baik atau tinggi. Namun masyarakat menilai untuk ketepatan waktu proses pelaksanaan masih kurang tepat waktu.

4. Kesopanan dan keramahan petugas, dalam hal ini masyarakat menilai sudah baik atau tinggi terhadap kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berdasarkan hal ini masyarakat menilai dalam kenyamanan lokasi ruang tunggu sudah nyaman, namun untuk nyaman lokasi tempat parkir masyarakat menilai kurang nyaman.

- a. Atribut pendukung berkaitan dengan kebersihan lingkungan, fasilitas musik, AC dan lainnya, yang akan menunjang kenyamanan masyarakat yang melakukan pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai bahwa pada Kecamatan Kuranji Kota Padang, sudah memiliki atribut pendukung yang lengkap. Selanjutnya terhadap

6. Indikator kelengkapan, yang berkaitan dengan sarana pendukung dan informasi yang disediakan oleh pihak pelaksana pelayanan. Berdasarkan penilaian masyarakat bahwa kelengkapan pelayanan sudah lengkap.
7. Kemudahan mendapatkan pelayanan, ini berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung pelayanan tersebut. Masyarakat menilai cukup tinggi untuk kemudahan mendapatkan pelayanan, artinya petugas yang melayani sudah sesuai dengan posisi masing-masing dan untuk ketersediaan fasilitas pendukung (komputer dan fotocopy) masih kurang. Untuk indikator



8. Variasi model pelayanan, ini berkaitan dengan inovasi atau adanya pola-pola baru dalam pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai masih kurang tersedianya inovasi pelayanan pada Kecamatan Kuranji Kota Padang. Terakhir,

9. Pelayanan pribadi. Pelayanan pribadi disini berkaitan dengan fleksibilitas pelayanan atau adanya penanganan permintaan-permintaan khusus dari masyarakat, permintaan khusus ini seperti adanya kepentingan yang mendesak yang mengharus pihak pelaksana pelayanan memberikan keringanan sehingga terwujudnya fleksibilitas pelayanan. Dalam hal ini masyarakat menilai sudah tersedianya pelayanan pribadi ini pada Kecamatan Kuranji Kota Padang. Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Kecamatan Kuranji Kota Padang, secara keseluruhan sudah baik.

Dengan analisis (IPA) *Importance Performance Analysis* maka dapat diketahui masih terdapat beberapa indikator yang perlu dilakukan pembenahan untuk kedepannya oleh pihak Kecamatan Kuranji Kota Padang, yaitu pelayanan pribadi.

7.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka adapun saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Untuk kepala Kecamatan Kuranji Kota padang untuk selalu memperhatikan petugas yang langsung berhadapan dengan masyarakat, agar dapat melayani masyarakat lebih ramah.



2. Diharapkan kepada petugas Kecamatan Kuranji Kota Padang untuk memberikan pelayanan tepat waktu atau sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
3. Diharapkan Kecamatan Kuranji Kota padang untuk menyediakan tempat parkir kendaraan yang lebih nyaman dan aman untuk masyarakat.
4. Untuk masyarakat yang melakukan pelayanan pada Kecamatan Kuranji Kota padang, diharapkan mampu menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi dan mengontrol setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan.

