

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari nilai Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Hasil dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 261 dan setelah dikonversikan sebesar 73,025 menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL berada pada kategori “B” atau kinerja unit pelayanan BAIK.
- b. Sedangkan dominan indikator unsur prosedur pelayanan dan penjelasan pelayanan dengan NRR sebesar 3,6 yang dikonversikan 90 unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah keamanan dan kenyamanan lingkungan dengan nilai NRR 1,4 yang dikonversikan 35.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dari data-data di lapangan, pada dasarnya penelitian ini berjalan baik. Namun bukan suatu kekeliruan apabila peneliti ingin mengemukakan beberapa saran yang mudah-mudahan bermanfaat bagi kemajuan Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut :

- a. Hendaknya TVRI SUMSEL memperbaiki pelayanan yang ada agar para mitra yang akan kerjasama maupun mitra yang telah kerjasama merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan yang akan menjadikan mutu pelayanan menjadi kategori “A” atau Sangat Baik
- b. Hendaknya lebih mengembangkan ruang lingkup pelayanan, mengingat penelitian yang dilaksanakan ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan penuh kepuasan pelayanan publik pada Pengembangan Usaha TVRI SUMSEL