

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang sudah diuraikan di Bab IV, maka bab ini penulis akan membuat kesimpulan dan memberikan saran hasil dari penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari lima dimensi yaitu dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) = 75,1%, dimensi *Reliability* (Keandalan) = 79,7%, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) = 79,6%, dimensi *Assurance* (Jaminan) = 78,6%, dan dimensi *Empathy* (Empati) = 80,6% tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sako Palembang sudah sesuai dengan harapan masyarakat setempat dengan mencapai rata-rata hasil dari dimensi-dimensi tersebut sebesar 78,7% artinya Tinggi dan Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sako Palembang sebesar 79,7% artinya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Kelurahan Sako Palembang.
2. Dari hasil pengukuran kelima dimensi, dimensi *Empathy* (Empati) memperoleh skor indeks paling dominan/tinggi sebesar 80,6% dan yang paling rendah dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) sebesar 75,1%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Sako Palembang sudah baik dengan begitu Kantor Kelurahan Sako Palembang tetap harus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat tetap puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

2. Kantor Kelurahan Sako Palembang perlu menambah ukuran ruang tunggu masyarakat dimana berdasarkan hasil pernyataan “ruangan Kantor Kelurahan Sako Palembang bersih dan memiliki ruang tunggu yang luas” pada kuesioner dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) memperoleh skor indeks paling rendah dan sebagian responden menjawab cukup setuju dan tidak setuju, karena ruang tunggu yang disediakan terbatas maka kursi yang disediakan juga terbatas yaitu hanya ada 4 kursi di teras depan kantor dan 4 lagi berada dekat di bawah tangga sedangkan jumlah penduduk di Kelurahan Sako Palembang dikategorikan banyak. Hal itulah, sebaiknya Kantor Kelurahan Sako Palembang menambah ukuran ruang tunggu dan kursinya agar masyarakat yang datang ke kantor dalam jumlah banyak akan terfasilitasi dan merasa nyaman.