

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan para pegawai Kantor Kecamatan Ilir barat I Palembang sudah baik/ tinggi dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti berpenampilan rapi, ketepatan waktu pelaksanaan, memberikan informasi yang jelas, melayanai dengan sopan dan ramah, teliti dalam memberikan pelayanan dan memberikan solusi kepada masyarakat. Oleh karena itu masyarakat memberikan penilaian rata-rata 77,96%.
- b. Dimensi Jaminan (*Assurance*) merupakan dimensi yang paling dominan terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang dengan nilai interpretasi skor sebesar 80%. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang memiliki jaminan (*Assurance*) yang sesuai dengan harapan masyarakat seperti pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan sopan. Selain itu pegawai juga menjawab dan menjelaskan setiap pertanyaan masyarakat dengan baik

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang sudah baik karena telah mencapai nilai rata-rata interpretasi Skor sebesar 77,96% untuk itu Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang tetap memperhatikan pelayanan yang diharapkan masyarakat untuk mempertahankan nilai tersebut. Kinerja harus sesuai dengan harapan masyarakat agar tercermin dalam kesigapan dari pegawai, kehandalan dalam melayani, sikap yang baik terhadap masyarakat dan ketepatan pelaksanaan. Hal tersebut dapat mempengaruhi peningkatan presentase atau kepuasan masyarakat pada dimensi-dimensi lainnya.
- b. Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang juga harus memperhatikan keluhan masyarakat dan membantu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh masyarakat dengan memberikan solusi. Sebaiknya Kantor Kecamatan Ilir Barat I Palembang menambahkan kursi pada ruang tunggu agar masyarakat yang menunggu merasa nyaman. Hal tersebut diharapkan

- c. dapat meningkatkan presentase atau nilai kepuasan masyarakat pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*).