

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan dari tujuan penelitian, hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan, seperti berikut :

- 1) Secara keseluruhan persepsi Pejabat Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terhadap Spesifikasi Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil bahwa penilaian sebesar 4,46, hal ini menunjukkan atribut penelitian yang membentuk spesifikasi kualitas pelayanan tersebut berada pada kategori penting. Demikian juga jika dilihat dari skor tingkat kepentingan pada 4 (empat) faktor yang membentuk spesifikasi kualitas pelayanan tersebut, maka diperoleh penilaian bahwa; Para pejabat Unit pelayanan Terpadu memiliki komitmen pada kualitas pelayanan dengan tingkat mendekati sangat penting (4,63) serta menilai penting pada tiga indikator lainnya, yaitu pengukuran mengenai Penentuan Tujuan (4,35), Standarisasi tugas (4,40), dan Persepsi kualitas pelayanan (4,45)
- 2) Berdasarkan analisis data responden Petugas Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terhadap penyampaian pelayanan / *Service Delivery*, diperoleh hasil bahwa atribut penelitian yang membentuk *Service Delivery* tersebut berada pada kategori mendekati setuju, hal ini ditunjukkan dengan penilaian sebesar 3,94. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Petugas pelayanan menganggap *Service Delivery* mendekati maksimal. Dilihat dari skor pada 6 (enam) faktor yang membentuk *service delivery* tersebut, diperoleh penilaian bahwa; Para Petugas di Unit pelayanan Terpadu merasa sudah memiliki tim kerja (4,15) dan suasana nyaman dalam pelaksanaan tugas (4,01) namun masih harus menyesuaikan Kemampuan dengan tugas yang diberikan (3,98), Ambiguitas Peranan / Role Ambiguity (3,90), Sistem pengawasan yang tepat (3,85), dan menyesuaikan Peralatan dengan Tugas (3,77)

- 3) Berdasarkan analisis data responden Pengguna Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terhadap *tingkat kepentingan*, diperoleh hasil bahwa atribut penelitian yang membentuk *kepentingan* tersebut berada pada kategori penting, hal ini ditunjukkan dengan penilaian sebesar 4,27. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Pengguna pelayanan menganggap penting seluruh atribut pelayanan. Demikian juga apabila dilihat dari skor pada 5 (lima) faktor yang membentuk harapan / *Kepentingan* tersebut, diperoleh penilaian bahwa; Para Pengguna di Unit pelayanan Terpadu menganggap penting seluruh faktor dimana, Bukti Fisik (Tangible) mendapatkan skor nilai 4,17, Keandalan (Reliability) mendapatkan skor nilai 4,38, Daya Tanggap (Responsiveness) mendapatkan skor nilai 4,31, Jaminan/Kepastian (Assurance) mendapatkan skor nilai 4,32, dan Empati (empathy) mendapatkan skor nilai 4,21.
- 4) Secara keseluruhan berdasarkan lima dimensi pelayanan SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty), penilaian pengguna jasa Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara terhadap kualitas pelayanan perizinan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata tingkat kesesuaian (Tki) yang diperoleh adalah 78,55%, yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan masih berada pada tingkat cukup puas atau cukup baik. Sedangkan, apabila ditinjau dari setiap dimensi bahwa tingkat kesesuaian tertinggi adalah; dimensi empati (83,14 %) dan dimensi Bukti Fisik (80,21%), hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi empati / Empathy dan dimensi Bukti Fisik / Tangible berada pada kategori memuaskan atau baik. Selanjutnya, tingkat kesesuaian yang lebih rendah, berturut-turut adalah; dimensi Jaminan atau kepastian / Assurance (78,10%), dimensi daya tanggap / Responsiveness (77,06%) dan dimensi keandalan / Reliability (73,06%). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan ini berada pada kategori cukup memuaskan atau cukup baik.

- 5) Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan / harapan dan kinerja Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara yang dipetakan dalam Diagram Kartesius, menunjukkan atribut pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan perizinan , dapat dijelaskan sebagai berikut ;
- a. Atribut Ketelitian petugas dalam menyeleksi berkas persyaratan (8), Kesiapan petugas pelayanan dalam membantu pelanggan (13), Kredibilitas / kejujuran, ketegasan, tepat janji (15) Petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan, Kejelasan Informasi biaya / tarif (16) , Petugas memberikan pelayanan secara adil (19), dan Keramahan petugas pelayanan (20) perlu dipertahankan prestasinya, karena tingkat pelaksanaannya telah dapat memuaskan harapan pelanggan.
 - b. Atribut Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan pelayanan (2) Kerapian penampilan petugas layanan (3), Petugas memberikan perhatian secara personal kepada Pelanggan (17), dan Kesungguhan Petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan (18) dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali.
 - c. Atribut Ketersediaan dan efektifitas peralatan dengan teknologi terbaru (1), Penyediaan ruang tunggu, Toilet, Telepon Umum, AC, Kantin dan fasilitas fisik lainnya (4) ,Kelengkapan dan efektifitas media informasi seperti (5), Kemampuan memecahkan masalah yang dapat menenangkan pelanggan (7), Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan (10), Kemampuan petugas layanan dalam memutuskan apakah permohonan dapat diterima / ditolak (12), dan pengetahuan dan kecakapan Petugas pelayanan (14) dianggap kurang penting bagi pelanggan, Oleh karena itu tetap harus ada perbaikan pelayanan tetapi tidak menjadi prioritas utama.

- d. Atribut Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan (6), Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan (9), dan Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit (11) adalah Faktor-faktor yang dinilai penting oleh pelanggan namun kinerjanya kurang memuaskan. Oleh karena itu kualitas pelayanannya harus ditingkatkan dan penanganannya perlu diprioritaskan.
- 6) Berdasarkan hasil analisis Gap 5, terjadi kesenjangan disemua atribut dan dimensi pelayanan. Atribut yang paling besar kesenjangan dan perlu dilakukan peningkatan pelayanan adalah pada : Ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan (-1,38), Ketepatan jam buka dan tutup loket Pelayanan (-1,36), dan Prosedur Pelayanan perizinan yang tidak berbelit-belit (-1,18). Kesenjangan paling besar terjadi pada Kantor pertanahan (-1,51), Sudin Perizinan Bangunan (-1,31), Sudin Kesehatan (-1/06), dan Sudin Pendidikan Dasar (1,01).
- 7) Berdasarkan analisis Gap 3, diketahui bahwa ada perbedaan selisih skor rata-rata pada Spesifikasi Kualitas Pelayanan yang ditetapkan oleh Pejabat Unit Pelayanan Terpadu dengan skor rata-rata *Service Delivery* dari Petugas pelayanan, menunjukkan nilai -0,52; artinya *service delivery* dari petugas pelayanan masih belum memenuhi spesifikasi kualitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan *service delivery*.
- 8) Berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa metode Servqual dapat diaplikasikan untuk menganalisa kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara.

5.2 SARAN

Berdasarkan seluruh pembahasan dan kesimpulan seperti tersebut diatas, untuk meminimalisir bahkan menghilangkan kesenjangan yang terjadi perlu dilakukan penyesuaian dan peningkatan mutu pelayanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kota Administrasi Jakarta Utara ;

- 1) Perlu dilakukan peningkatan pelayanan dengan memberikan kepastian waktu penyelesaian perizinan dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan dan mensosialisaikan tahapan-tahapan waktu yang dibutuhkan dalam proses perizinan dengan *lebih mengefektifkan media informasi* seperti :
 - a. **Loket Informasi** dengan menempatkan petugas yang mengerti secara umum seluruh proses perizinan.
 - b. **Brosur-brosur** tiap jenis perijinan yang berisi informasi mengenai syarat, prosedur, waktu, dan biaya.
 - c. **Papan pengumuman** yang berisi jenis-jenis perijinan, biaya, waktu penyelesaian dan proses jalannya perijinan.
 - d. **Info Box** dengan komputer touch screen untuk memandu masyarakat dalam mengurus perijinan.
 - e. Media informasi berbasis internet www.utara.jakarta.go.id.
- 2) Perlunya ditingkatkan peranan pejabat terkait dalam memastikan ketepatan buka dan tutup loket melalui pengawasan intensif dan memberikan pengarahan secara berkala kepada petugas pelayanan tentang pentingnya kesinambungan pelayanan publik bagi masyarakat serta pemberian apresiasi berupa pemilihan loket terbaik dan terburuk yang diumumkan saat Apel Karyawan atau Upacara 17 Agustus.
- 3) Melakukan kajian dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan saat ini, untuk menciptakan Pelayanan perizinan yang lebih cepat, mudah dan murah melalui penyederhanaan prosedur dan persyaratan serta pelimpahan kewenangan perizinan dari tingkat provinsi ke tingkat kota administrasi, seperti pengurusan izin kegiatan / usaha kepada yayasan dan organisasi / Badan Sosial, Izin operasional SD, Izin operasional SMP, dan Izin operasional SMA dan SMK swasta.

- 4) Peralatan yang tersedia harus dipastikan dalam keadaan siap pakai dengan teknologi yang mampu meningkatkan pelayanan publik. Hal ini dapat diatasi dengan melakukan perawatan rutin terhadap peralatan pendukung Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dan secara berkala mengganti peralatan yang secara teknis sudah tidak laik pakai.
- 5) Perlu ditingkatkan Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi permintaan pelanggan dengan mengefektifkan kembali bagian konseling yang dapat menampung permasalahan dan permintaan pelanggan serta membuka Pelayanan pengaduan masyarakat melalui :
 - a. **Kotak pengaduan dan saran** yang diletakkan di tempat yang strategis dan disiapkan format pengaduan /saran beserta alat tulisnya.
 - b. **SMS** dengan pola memberi jawaban pemberitahuan bahwa pengaduan sudah diterima dan akan diproses sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. **Hotline Number** bebas pulsa sehingga tidak memberatkan masyarakat dan disiapkan operator khusus.
 - d. **Pelayanan Informasi Masyarakat** di Website www.utara.jakarta.go.id.
- 6) Melakukan peningkatan Sumber Daya Manusia dengan :
 - a. Memberikan pelatihan kemampuan menggunakan peralatan pendukung maupun pelatihan untuk memberikan pelayanan prima seperti Pelatihan Piranti Lunak Perkantoran, Pelatihan Sistem Informasi Terpadu Prima, Pelatihan Budaya Kerja dan Public Relation. Pemberian pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi pegawai dan kualitas organisasi secara keseluruhan. Peningkatan kualitas organisasi tersebut secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
 - b. Melakukan Mutasi petugas pelayanan yang sebagian besar berusia diatas 41 tahun (65%) dengan melakukan rekrutmen pegawai-pegawai yang lebih muda melalui seleksi pegawai sesuai kualifikasi yang dibutuhkan untuk ditempatkan pada loket-loket pelayanan.
 - c. Menciptakan situasi dan kondisi kerja yang kondusif untuk terjadinya peningkatan kemampuan dan menciptakan hubungan antar personal yang harmonis melalui pertemuan rutin mingguan untuk membahas dan mengevaluasi permasalahan yang terjadi sehingga dapat dicari solusi

dalam waktu secepat mungkin dan memberikan motivasi kerja kepada petugas-petugas pelayanan.

- d. Peningkatan pelayanan publik oleh aparat harus diapresiasi melalui berbagai cara diantaranya dengan memperbaiki sistem penggajian melalui stratafikasi / renumerasi penggajian berbasis kompetensi, kualitas dan beban kerja yang dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai.

5.3 KETERBATASAN PENELITIAN

1) Penelitian ini menggunakan metode survey dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang memiliki kelebihan, peneliti dapat memperoleh data sesuai kebutuhan dengan waktu yang lebih cepat dan relative lebih murah. Metode penyebaran kuesioner juga memiliki beberapa kelemahan, yaitu :

- Peneliti amat tergantung dan membutuhkan kerja sama dari responden untuk menjawab seluruh pertanyaan dengan jujur dan bertanggung jawab karena kuesioner bersifat anonymous (tanpa identitas diri).
- Kesibukan dan tingkat pemahaman responden dapat mempengaruhi jawaban butir-butir pertanyaan yang diajukan, sehingga tidak menutup kemungkinan jawaban dapat bias dan tidak merepresentasikan jawaban yang sebenarnya dari responden.

Untuk meminimalisir kelemahan yang ada maka diperlukan pemilihan responden yang lebih selektif dan pemberian pemahaman serta pendampingan ketika responden mengisi kuesioner.

- 2) Penelitian ini dilakukan kepada petugas loket sebagai petugas terdepan yang langsung berhubungan dengan pelanggan dan mengukur tingkat kepuasan Unit Pelayanan Terpadu secara umum. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan lebih khusus misalnya pada pelayanan Pertanahan, Perizinan Bangunan, Kesehatan dan Pendidikan Dasar sehingga dapat dilakukan analisa lebih mendalam dan memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih spesifik lagi.
- 3) Kepada peneliti lain yang tertarik terhadap masalah kualitas pelayanan publik dapat menggunakan Metode Servqual untuk meneliti Pelayanan Publik lainnya seperti pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Jasa transportasi.