

## Bab VI Simpulan dan Saran

### A. Simpulan.

Pada bab I telah dijelaskan bahwa penelitian ini adalah Ingin menganalisis tingkat kualitas pelayanan kunjungan yang diberikan oleh Rutan dan ingin mengetahui tingkat kepuasan dan ketidak-puasan pengunjung terhadap kinerja petugas yang memberikan pelayanan kunjungan

Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kunjungan di Rutan, maka dapat dilihat dari hasil analisa *customer satisfaction index analysis*. *Customer Satisfaction Index Analysis* adalah menghitung indeks. Hasil analisa *Customer Satisfaction Index Analysis* ini diperoleh nilai *Saticfaction Index* sebesar 55,42%. Dari nilai indeks tersebut jika dilihat pada *Customer Satisfaction Measurement* mempunyai makna *very poor*.

Sedangkan untuk menganalisa tingkat kepuasan dan ketidak puasan kita dapat melihat dari perhitungan dari *gap analysis*, hasil *gap analysis* menunjukkan hasil perhitungan yang negatif, dengan demikian secara keseluruhan pengunjung Rutan belum puas terhadap kinerja petugas yang memberikan pelayanan kunjungan.

Analisa *Key Driver Analysis* menunjukkan bahwa *assurance* merupakan dimensi yang mempunyai pengaruh lebih terhadap kepuasan pengunjung terhadap pelayanan kunjungan di Rutan dibandingkan dengan dimensi yang lainnya. Dan apabila dikombinasikan dengan analisa *Importance-Performance Grid Analysis* untuk dimensi *assurance* unsur seperti : Senyum petugas kepada setiap pengunjung; Perlakuan baik kepada pengunjung; Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari punguan liar yang dilakukan oleh petugas); Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan; Keamanan di ruang kunjungan, merupakan unsur dimana tingkat harapan pengunjung terhadap unsur ini sangat tinggi, tetapi pada pelaksanaannya masih sangat kurang.

Dengan kombinasi antara *key driver analysis* dan *importance-performance grid analysis*, maka dapat dicari instrumen mana yang harus diprioritaskan untuk dibenahi dalam dimensi *assurance*.

## B. Saran.

Sebagai institusi yang memberikan pelayanan publik, maka Rutan harus menciptakan *public value* yang positif. Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka Rutan Jakarta Pusat disarankan untuk melakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dari segi pelayanan terhadap para pengunjung, maka Rutan perlu mengambil langkah-langkah yaitu :
  - a. Pembenahan yang sifatnya mendesak (kuadran I) :
    - Ketrampilan petugas dalam melayani pengunjung Rutan
    - Kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan
  - b. Pembenahan yang sifatnya adalah penting dikarenakan dapat menyebabkan terpengaruhnya tingkat kinerja, sehingga menjadi buruk (kuadran II) :
    - Senyum petugas kepada setiap pengunjung dan kesiapan petugas untuk mengani masalah keamanan di ruang kunjungan
    - Perlakuan baik kepada pengunjung.
    - Pelayanan yang baik oleh petugas (maksudnya bebas dari punguan liar yang dilakukan oleh petugas).
    - Sikap sopan petugas kepada pengunjung Rutan.
    - Keamanan di ruang kunjungan.
  - c. Pembenahan yang sifatnya bukan prioritas tetapi harus dilakukan (kuadran IV) :
    - Pelaksanaan kontrol oleh petugas di ruang kunjungan.
2. Pembenahan terhadap komitmen seluruh petugas Rutan khususnya petugas kunjungan untuk bersama-sama menciptakan nilai positif di lingkungan masyarakat.

3. Pembekalan kepada petugas terhadap pemahaman peran gender agar dapat memperlakukan para pengunjung secara baik, artinya adalah tidak melakukan pelecehan seksual ketika memberikan pelayanan, mengingat pengunjung Rutan Klas I Jakarta Pusat mayoritas adalah wanita
4. Perlunya perubahan terhadap kinerja Rutan dalam memberikan pelayanan, tetapi yang perlu diperhatikan dalam melakukan perubahan hendaknya memperhatikan budaya dalam organisasi dan kecenderungan untuk mempertahankan budaya yang menguntungkan individu atau kelompok kerja tertentu saja, walaupun secara tujuan organisasi mungkin merugikan dan bahkan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi.

