BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman mengharapkan kualitas pelayanan publik yang baik, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 90 orang atau 93,8% dari total responden. Di luar jumlah tersebut, terdapat 6 orang (6,2%) masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman yang mengharapkan kualitas pelayanan publik yang sangat baik.
2. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman merasakan cukup puas terhadap kualitas pelayanan, dengan jumlah masyarakat pada kategori tersebut sebanyak 48 orang (50%). Di luar jumlah tersebut terdapat 38 orang (39,6%) masyarakat yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan dan 10 orang (10,4%) masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman.
3. Hasil analisis tingkat kepentingan menunjukkan bahwa ada beberapa atribut yang memerlukan perbaikan, yaitu empati, bukti fisik, kehandalan

dan jaminan. Namun demikian, dari atribut tersebut terdapat 2 atribut yang sangat mendesak perbaikannya, yaitu kehandalan dan jaminan. Hal ini disebabkan kehandalan dan jaminan dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman, namun atribut tersebut belum memuaskan.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dipaparkan dari penelitian kali ini yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang perlu memperoleh perhatian lebih dari aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman adalah atribut yang berada pada kuadran IV, yaitu kehandalan dan jaminan. Oleh karena itu, kehandalan dan jaminan merupakan prioritas yang perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan masyarakat Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman. Peningkatan terhadap kehandalan dan jaminan dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, meningkatkan jaminan kerahasiaan data masyarakat, serta meningkatkan keamanan dalam pemberian pelayanan administrasi.
2. Akan lebih baik jika aparat Kecamatan Seyegan Kabupaten lebih peduli dan perhatian terhadap suatu hal yang menurut masyarakat penting dengan melakukan evaluasi ataupun koreksi untuk perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik yang selama ini diberikan kepada masyarakat secara berkesinambungan atau terus menerus. Itu adalah cara cara yang dapat dikerjakan agar dapat mempertahankan serta dapat terwujudnya peningkatan kualitas pelayann publik secara signifikan.

3. Hasil yang kita peroleh dari penelitian ini semoga bisa menjadikan periksa dan koreksi untuk pegawai Kecamatan Seyegan Kabupaten Sleman untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari beberapa atribut, yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis* (IPA), karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan kualitas juga dapat diputuskan.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian relevan dengan topik diharapkan dapat melakukan pengembangan terhadap penelitian ini. Pengembangan dapat dilakukan dengan menambah jumlah sampel penelitian ataupun melakukan perbandingan antara kualitas pelayanan publik pada pada suatu desa dengan desa lainnya. Hal ini perlu dilakukan guna memperoleh hasil penelitian yang lebih baik lagi.