

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari laporan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perancangan kuesioner penilaian penduduk terhadap pelayanan yang dilakukan pada kantor kelurahan terjun medan marelان dilakukan dengan tahapan yaitu penentuan data 5 dimensi pada metode service quality (servqual) yang dibutuhkan sebagai indikator penilaian, kemudian membuat pertanyaan yang termasuk kedalam masing-masing dimensi yang telah ditentukan.
2. Penelitian ini menghasilkan suatu sistem yaitu penerapan metode servqual (service quality) untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelان. Sistem ini berjalan dimulai dengan penilaian para penduduk terhadap kuesioner yang ada dalam sistem dan kemudian hasil dari penilaian tersebut dapat diolah oleh admin.
3. Perhitungan dengan menggunakan metode servqual (service quality) dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelان secara keseluruhan penduduk belum puas terhadap pelayanannya sehingga mendapatkan nilai negatif pada setiap pertanyaannya. Dari hasil perhitungan service quality (servqual), bahwa

total rata-rata tingkat kepuasan penduduk terhadap dimensi kualitas bernilai -1,36, dapat disimpulkan bahwa penduduk belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan.

V.2. Saran

Adapun saran–saran yang akan penulis usulkan untuk meningkatkan laporan penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk menambahkan lagi pertanyaan pada tiap dimensi yang ada menyesuaikan kebutuhan dan keadaan pada kantor kelurahan terjun medan marelan dimasa yang akan datang agar hasil evaluasi dari penilaian penduduk/responden bagi kantor kelurahan terjun medan marelan lebih akurat.
2. Diharapkan agar tampilan aplikasi ini bisa ditingkatkan lagi menjadi lebih menarik.
3. Diharapkan melakukan maintance pada program yang telah dibangun agar sistem terus berkembang dan aman digunakan oleh admin dan penduduk.