

(KESIMPULAN DAN SARAN)

4.1. Kesimpulan

Dari hasil kuisioner yang telah dilaksanakan kepada responden secara umum responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan melihat pada dimensi (pilih) dari kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (reliability).

Dari 7 pertanyaan yang disampaikan yang meliputi penyediaan prosedur, prosedur spesifik (pilih) pelayanan dan maklumat pelayanan berdasarkan pembobotan interval skor responden merasa puas dan mudah.

2. Daya Tanggap (responsiveness).

Dari 5 pertanyaan yang disampaikan yang meliputi waktu pelayanan dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, pembobotan pembobotan interval skor responden merasa cukup sudah tanggap dalam melayani.

3. Keramahan (courtesy).

Dari 5 pertanyaan yang disampaikan yang meliputi kompetensi pelaksanaan, keramahan pelayanan, berdasarkan pembobotan interval skor responden merasa yakin dan ramah.