

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara dengan personel Akpol, staff Taud dan mahasiswa undip dengan menggunakan ukuran dimensi kualitas pelayanan dapat dinyatakan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh pegawai Taud masih kurang optimal karena masih banyak kekurang-kekurangan yang terjadi dalam proses pemberian pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Berwujud) dapat dilihat dari segi penampilan pegawai, tata ruang kantor dan sarana-prasarana. Tata ruang kantor bagian Taud masih kurang baik atau masih berantakan karena masih ada kertas-kertas/ arsip yang berserakan dimeja dan adanya tumpukan kardus dimana-mana. Hal ini menimbulkan kesan kurang baik dan tidak enak dilihat. Meskipun sarana dan prasarana penunjang sudah lengkap, dan fasilitas yang diberikan masih kurang, seperti AC dan mesin genset. *Reability* (Kehandalan) dapat dilihat dari kepuasan dan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan terlihat masih terdapat beberapa staff Taud masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan. *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat dari kesiagaan pegawai terhadap orang yang membutuhkan bantuan dan kecermatan pegawai terhadap surat yang akan diajukan kepada Gubernur. *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat dari kemampuan pegawai dan jaminan biaya dalam pelayanan, akan tetapi di Taud

Akpol dalam memberikan pelayanan tidak dipungut biaya. Empathy (Empati) dapat dilihat dari sikap sopan dan mendahulukan kepentingan pelanggan. Apabila pegawai Taud sedang sibuk dengan pekerjaan kantor yang tidak bisa diganggu maka, orang yang membutuhkan pelayanan Taud disuruh nunggu sebentar. Pegawai Taud Akpol berusaha memberikan pelayanan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan atau masyarakat dilakukan dengan baik.

1. Faktor yang menghambat bagian Tata Urusan Dalam Akademi Kepolisian Semarang dalam memberikan pelayanan terhadap personel Akpol dan mahasiswa/ umum antara lain:
 - a. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff Taud. Keberadaan Gubernur yang tidak pasti, apabila seseorang yang membutuhkan bantuan mendesak atau dadakan tidak langsung ditindaklanjuti.
 - b. Tata ruang kantor masih belum maksimal atau berantakan, serta masih banyaknya kertas-kertas/ arsip yang masih berserakan dan adanya tumpukan-tumpukan kardus.
 - c. Fasilitas yang kurang memadai seperti AC dan mesin genset.

4.2 Saran

Untuk mencegah hambatan yang terjadi di bagian Taud, maka penulis dapat diberikan saran yaitu antara lain:

1. Apabila Gubernur tidak ada ditempat atau sedang dinas ke luar, seharusnya bisa digantikan oleh Wakil Gubernur untuk sementara menggantikan posisi

Gubernur selama tidak ada ditempat. Agar seseorang yang membutuhkan pelayanan secara mendesak bisa diatasi.

2. Perlu dibuatkan pembatas atau penyekat dengan triplek atau papan antara tempat arsip dan kardus-kardus yang tidak terpakai dengan ruang kerja
3. pegawai, sehingga ruangan akan terlihat nyaman dan tidak berantakan. Apabila ada tamu dapat memberikan kesan yang positif atau baik terhadap kinerja pegawai.
4. Perlu penambahan AC untuk kenyamanan pegawai dan tamu yang membutuhkan pelayanan Taud, dan mesin genset guna membantu pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan kantor apabila terjadi pemadaman listrik.