

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dengan adanya tinjauan di bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Di dalam penelitian ilmiah mengenai analisa tingkat kepuasan pelayanan terpadu satu pintu yang dibuat oleh penulis dengan studi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kelurahan Kamal Muara sudah PUAS tingkat pelayanan kepada masyarakat wilayah Kamal Muara.
2. Dengan menggunakan *Fuzzy Inference System* penulis mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelayanan perbendaharaan PTSP Kelurahan Kamal Muara.
3. Penilaian terhadap pelayanan terpadu satu pintu dengan nilai 9,5 dan masuk dalam kategori PUAS.

5.2. Saran

Dalam hal ini penulis dapat memberikan saran-saran antara lain sebagai berikut:

1. Sistem dalam pelayanan terhadap masyarakat sudah baik dari sisi kemampuan Sumber Daya Manusia maupun sarana yang digunakan dalam penyambutan petugas pelayanan namun masih ada beberapa petugas PTSP yang tidak menerapkan pelayanan prima seperti salam, senyum dan sapa.
2. Sistem Pelayanan Online yang digunakan oleh PTSP dalam proses pelayanan seperti bahasa penolakan yang tidak familier dengan masyarakat

sehingga petugas PTSP kesulitan mencari solusinya, maka dari itu penulis menyarankan agar dibuat sederhana mungkin bahasa yang digunakan dalam penolakan tersebut.

3. Diharapkan pada saat Satker mengajukan permohonan untuk perizinan, loket konversi memilih target waktu dalam menyelesaikan 1 pelayanan, agar tidak terjadi penumpukan antrian yang panjang.