

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari temuan analisis pada bab IV didapatkan kesimpulan bahwasanya berlandaskan 9 unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Taman Lapangan Banteng dalam kategori baik dengan nilai total IKM sebesar 3,339 dan jika diurutkan berlandaskan ranking tingkatan yang paling tinggi sampai dengan yang paling terkecil bisa bahwasanya adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan, biaya pelayanan, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, kemampuan petugas, produk, spesifikasi dan jenis layanan, persyaratan pelayanan, mekanisme dan prosedur serta diurutkan terakhir ataupun terendah adalah waktu pelayanan.

Hal ini dikarenakan berbagai fasilitas yang tersedia di Taman Lapangan Banteng dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat sangat baik dan memuaskan serta sangat cocok dalam berbagai macam kegiatan baik dari instansi, masyarakat maupun para pelaku usaha yang bisa dibuktikan dengan adanya kegiatan-kegiatan yang selalu dilaksanakan di Taman Lapangan Banteng.

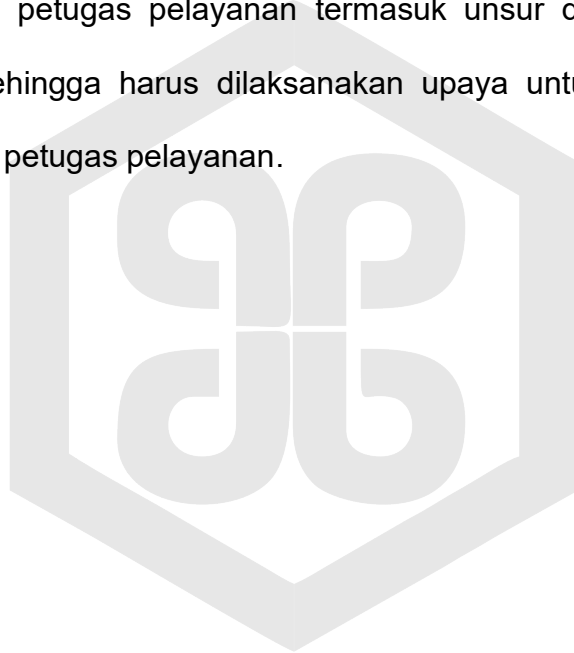
B. Saran

1. Dari temuan analisis pada studi ini memperlihatkan bahwasanya petugas di Taman Lapangan Banteng Jakarta Pusat perlu

meningkatkan kejelasan prosedur pelayanan serta persyaratan pelayanan. Sehingga masyarakat lebih memahami serta akan meningkatkan kepuasan masyarakat yang memakai Taman Lapangan Banteng Jakarta Pusat.

2. Pemerintah, administrasi, dan masyarakat harus berkolaborasi untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban. Selain itu, pemerintah dan pengelola taman nasional harus memperbaiki dan memelihara fasilitas yang rusak ataupun tidak berfungsi dengan baik, serta meningkatkan pengelolaan taman. Fasilitas penting seperti toilet, kantin, tempat parkir, dan tong sampah ditambahkan.
3. Daya tarik didukung oleh aktivitas yang menarik, fasilitas olahraga, fasilitas rekreasi, taman bermain, dan pejalan kaki. berlandaskan temuan tersebut, Pemerintah Daerah dan instansi terkait disarankan untuk menerapkan fitur kenyamanan dan keamanan yang bisa menarik wisatawan, yang menjadi pertimbangan penting untuk dipertimbangkan.
4. Diharapkan untuk instansi terkait lebih meningkatkan dari segi kebersihan toilet, bangku pengunjung serta sarana penunjang lainnya supaya bisa lebih memenuhi syarat kualitas pelayanan yang terbaik.
5. Perlu disediakan kotak saran ataupun mekanisme pengaduan lainnya. Pengaduan pelayanan yang tidak memuaskan bisa disampaikan melalui kotak saran apabila pengadu tidak bisa berbicara dengan petugas secara langsung.

6. Petugas dengan nilai IKM tertinggi harus tetap memperlihatkan kesopanan dan kemasyarakatan.
7. Kemampuan petugas pelayanan termasuk unsur dengan skor IKM terendah, sehingga harus dilaksanakan upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, D. S., & Nurfarida, I. N. (2018). Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Management And Business Review*, 2(2), 123–131. <https://doi.org/10.21067/Mbr.V2i2.3228>
- Ashoer, M. (2019). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pelanggan Situs Toko Online Brodo. *Jbmi (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 15(3), 238. <https://doi.org/10.26487/Jbmi.V15i3.4543>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Danang Sunyoto. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep, Strategi, Kasus*. Yogyakarta: Caps (Center Of Academic Publishing Service).
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori Administrasi Publik Dan Penerapannya Di Indonesia*. Ugm Press.
- Fogli, L. (2006). What We Need To Know To Develop Strategies And Tactics To Improve Service Delivery. *Customer Service Delivery: Research And Best Practices*, 264–301.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. John Wiley & Sons.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2004). Customer Satisfaction And Retention: The Experiences Of Individual Employees. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(1), 40–57. <https://doi.org/10.1108/09604520410513668>
- Heizer, J., & Render. (2011). *Operations Management*. Pearson.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Pt Raja Grafindo Persada.

- Kotler, P., & Keller, L. K. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Pearson Education.
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*. Salemba Empat.
- Murdiono. (2019). Pengaruh Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Dua Pitue Kabupaten Sidenreng Rappang. *Praja*, 5(3).
- Nordiawan, D., & Ayuningtyas Hertianti. (2012). *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Philip Kotler, & Gary Amstrong. (2018). *Principles Of Marketing. Edisi 15 Global Edition (15th Ed.)*. Pearson.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Trisnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3(2).
- Schneider, B., & White, S. S. (2004). *Service Quality: Research Perspectives*. Sage Publications.
- Sinambela. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Andi Offset Tjiptono.
- Zeithaml, Bitner, & Gremler. (2020). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across The Firm. 6th Edition*. (Internatio). Mcgraw-Hill.