

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi peneliti terhadap masalah pelayanan dalam pelaksanaan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu masih dikategorikan belum optimal dalam memberikan pelayanan, di karenakan masih terdapat masalah dalam beberapa indikator, seperti pada indikator *tangibles* (berwujud), yaitu tampilan website masih perlu adanya pengembangan agar nantinya pada saat masyarakat membuka website jakpreneur merasa nyaman dengan tampilan, mengenai fitur-fitur website juga perlu adanya pengembangan lagi perlu ada tambahan dari segi fitur-fitur yang ada, dalam mekanisme pelayanan secara langsung sudah cukup baik, tetapi dari pelayanan melalu website kurang karena masih banyak sekali data registrasi pada saat pendaftaran, agar di buat lebih simple agar masyarakat yang ingin mendaftar tidak harus datang kecamatan.

Pada indikator *reability* (kehandalan) petugas sudah mengoprasikan website sesuai dengan standar oprasional prosedur dalam menjalankan ataupun mengoprasikan website. Selanjutnya untuk pelatihan dalam melakukan pelayanan petugas pendamping sudah diberikan dan juga petugas peengelola sudah pasti diberikan. Selanjutnya pada kemampuan kecerdasan dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dengan petugas mampu menjelaskan terkait program jakpreneur dengan baik kepada masyarakat.

Pada indikator *responsiveness* (daya tanggap) respon pelayanan masih kurang maksimal di berikan oleh petugas masih kurang tanggap dalam merespon

pertanyaan dikarenakan masalah pembaruan nomer yang belum di perbaharui yang ada di website dan juga lamanya respon dari admin sosial media dalam merespon jawaban dalam pelayanan, karena kurangnya sumber daya manusia dalam pelayanan melalui sosialmedia. Selanjutnya masalah dalam mengakses website masih mengalami kendala seperti sulit di buka dan harus menunggu beberapa saat, karena memang server dari website kurang baik perlu adanya pengembangan.

Indikator assurance (jaminan) mengenai jaminan data peserta aman, dalam menjamin data peserta aman ppkukm memiliki badan saber untuk menjaga data dari peserta tetap aman. Selanjutnya jaminan umkm baru dapat berkembang dalam mengikuti program jakpreneur , dari petugas menjamin umkm dapat berkembang tetapi kembali lagi kepada si pesertanya, untuk jaminan biaya dalam pelayanan tidak terdapat kendala. Dikarenakan untuk diberika pelayanan dalam pendaftaran tersebut tidak dikenakan biaya.

Selain itu, pada indikator empathy (empati) dalam melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah dilakukan dengan baik dan merespon baik setiap pertanyaan kepada petugas pendamping. Dalam penyelenggara pelayanan yang baik harus bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan. Memberikan sikap yang ramah akan membuat masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

Dari ke lima indikator yang digunakan penulis menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur sudah cukup baik tetapi masih ada yang harus di perbaiki.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran berdasarkan apa yang telah penulis ketahui mengenai pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur di kecamatan pasar minggu

Saran teoritis

Disarankan bagi peneliti agar dapat mengembangkan penelitian lebih mendalam terhadap pelayanan dalam penyelenggaraan program jakpreneur dapat meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.

Saran praktis

Berdasarkan berbagai permasalahan yang ada, maka penulis memberikan rekomendasi, yaitu perlu adanya pembaruan dalam segi tampilan website agar masyarakat yang akan membuka website merasa nyaman, selanjutnya perlu ada tambahan fitur-fitur dalam website untuk mempermudah masyarakat dalam mendaftarkan label BPOM halal, perlunya pembaruan dalam nomor yang ada di website agar nantinya masyarakat yang ingin bertanya tidak kebingungan lalu dari segi pendaftaran lebih dibuat simpel agar mempermudah orang tua yang ingin mendaftar, selain itu perlu adanya tambahan dalam sumberdaya manusia dalam pelayanan menggunakan sosial media, selanjutnya perlu adanya perbaikan dalam jaringan server website agar tidak lagi ada kendala dalam mengakses website.