

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan jasa kesekretariatan antara lain:
 - a. Pada kegiatan Distribusi Surat Intern/Ekstern, faktor yang mempengaruhi adalah Kecepatan waktu distribusi surat dengan nilai gap (-3,375)
 - b. Pada kegiatan Penomoran Surat, faktor yang mempengaruhi adalah Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan dengan nilai gap (-2,25)
 - c. Pada kegiatan Legalisasi Surat, faktor yang mempengaruhi adalah Kejelasan hasil pembubuhan stempel dengan nilai gap (-3)
 - d. Pada kegiatan Pengiriman Fax, faktor yang mempengaruhi adalah Kepastian fax dikirim tepat waktu dengan nilai gap (-3,5)
 - e. Pada kegiatan Pengiriman Barang/Dokumen, faktor yang mempengaruhi adalah Barang/dokumen, dapat ditracking/dimonitor setiap saat dengan nilai gap (-6,875)
 - f. Pada kegiatan Penyambungan Telepon, faktor yang mempengaruhi adalah Keramahan petugas dalam melakukan pelayanan dengan nilai gap (-5,25)
 - g. Pada kegiatan Pelayanan Peminjaman Arsip, faktor yang mempengaruhi adalah Kecepatan waktu pelayanan peminjaman arsip dengan nilai gap (-3,375)
2. Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik belum memuaskan para pengguna layanan jasa kesekretariatan, hal ini ditunjukkan oleh gap yang dihasilkan pada setiap atribut untuk seluruh kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan yang diberikan oleh Bagian Sekretariat PT Petrkimia Gresik, lebih dari 50% dari atribut-atribut tersebut menghasilkan angka negatif, sedangkan perhitungan gap secara keseluruhan

untuk setiap kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan seluruhnya menghasilkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara menyeluruh belum memenuhi harapan para pengguna layanan jasa kesekretariatan.

3. Langkah perbaikan yang perlu untuk segera dilakukan oleh Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik antara lain:
 - a. Melakukan pendistribusian surat menggunakan media elektronik seperti email, sehingga waktu pendistribusian menjadi lebih cepat untuk bisa sampai kepada seluruh unit kerja di PT Petrokimia Gresik.
 - b. Membuat standar operasional prosedur (SOP) dan target yang lebih mengarah kepada kepuasan pengguna layanan, serta memberikan pelatihan tentang customer service yang baik sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan baik.
 - c. Memastikan alat stempel berisi tinta yang cukup sebelum melakukan legalisasi surat serta menyediakan stok refill tinta cadangan yang cukup sehingga pada saat tinta stempel habis bisa langsung diisi tanpa harus menunggu pengadaan ATK bulanan.
 - d. Menambahkan target waktu pengiriman fax pada standar operasional prosedur (SOP) dan target penilaian petugas/karyawan sehingga petugas/karyawan lebih peduli kepada waktu pengiriman fax.
 - e. Membuat program berbasis web bekerjasama dengan Departemen Teknologi Informasi PT Petrokimia Gresik ataupun pihak eksternal sehingga barang/dokumen yang dikirim melalui Bagian Sekretariat dapat dimonitor secara real time.
 - f. Melakukan alih media arsip dari arsip manual menjadi elektronik dan menerapkan sistem kearsipan yang baik karena pencarian arsip elektronik dengan sistem kearsipan yang baik akan sangat mempercepat waktu penemuan kembali arsip.

6.2 **Saran**

Saran ini diberikan untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa kesekretariatan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Dalam usaha perbaikan kualitas pelayanan hendaknya Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai ranking prioritas perbaikan tertinggi (gap dengan nilai negatif terbesar).
2. Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu melakukan survey terhadap kepuasan pengguna layanan jasa kesekretariatan secara berkala dan terus menerus untuk mengetahui dan melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang perlu ditingkatkan.
3. Bagian Sekretariat PT Petrokimia Gresik perlu memberikan perhatian yang lebih besar pada dimensi Reliability, Empathy, dan Assurance karena secara keseluruhan pada kegiatan pelayanan jasa kesekretariatan 3 dimensi tersebut memiliki gap yang besar.