

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli Kecamatan Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Bukti Fisik (*tangible*)

Penilaian kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. Hal ini disebabkan oleh ketidaknyamanan tempat pelayanan dan kurangnya sarana prasarana komunikasi dan transportasi. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan atau AC yang tidak ada, ruang tunggu yang kurang besar sehingga jika banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan maka harus duduk berdempetan, kurangnya sarana prasarana komputer, laptop dan printer yang mengakibatkan masyarakat harus pergi ke warnet untuk membuat sendiri surat yang ingin dibuat, dan tidak adanya transportasi kantor sehingga petugas harus menggunakan kendaraan sendiri atau menggunakan ojek yang mengakibatkan keterhambatan petugas dalam memberikan pelayanan.

##### 2. Keandalan (*reliability*)

Penilaian kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli pada dimensi keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah

baik. Hal ini terlihat dari keterampilan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan misalnya penggunaan komputer atau laptop, dan pegawai mampu melayani kebutuhan masyarakat tanpa adanya pendamping.

### 3. Respon atau Tanggapan (*responsiveness*)

Penilaian kualitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Maubeli dalam dimensi respon atau tanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan dengan baik. Hal ini terlihat dari kesopanan dan keramahan petugas dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga masyarakat tidak merasa canggung ketika berkomunikasi dengan petugas. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

### 4. Jaminan

Penilaian kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Maubeli dalam dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa tidak ada hal yang menjamin tentang kepastian waktu dalam pelayanan yang diberikan belum menjamin kebutuhan masyarakat, hal ini terlihat dari kurang disiplinnya pegawai dalam waktu bekerja (waktu masuk dan pulang kantor), dan juga tidak ada hal yang menjamin kepastian waktu dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga belum dapat menjamin pelayanan yang efektif. Hal ini akan berdampak pada masyarakat yang secara mendadak membutuhkan pelayanan dari aparat kelurahan.

## 5. Empati (*empathy*)

Penilaian kualitas pelayanan di kantor Kelurahan Maubeli dalam dimensi empati (*empathy*) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada dimensi empati sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari keramahan, dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan. Selain itu petugas juga tidak membedakan dalam melayani, masyarakat sehingga masyarakat merasa mendapat perlakuan khusus dari petugas sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

### 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran:

1. Pemerintah kelurahan perlu melakukan pelayanan dengan nyaman dengan cara melakukan pengadaan kursi pada ruang tunggu, pengadaan alat transportasi kantor, alat komunikasi kantor, dan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan administrasi seperti komputer/laptop, printer, dan wifi sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan pelayanan di kantor Kelurahan Maubeli dapat berjalan dengan lancar.
2. Pemerintah kelurahan perlu membuat SOP dalam bentuk dokumen agar masyarakat bisa memahami alur proses pelayanan di Kantor Kelurahan Maubeli.
3. Pemerintah kelurahan perlu memberikan sanksi yang tegas terhadap pegawai yang belum disiplin dalam waktu bekerja (waktu masuk dan pulang kantor) dan juga kepada perawai yang tidak masuk kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta : Rineka Cipta
- Atmoko, I. D. 2010. *Prinsip tujuan dan syarat pengorganisasian*. Surakarta: UNS
- Atik Septi Winarsih A. Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Gajah Mada University Press
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Baswedan, Rasyid. 1997. “Sumber daya manusia Indonesia sebagai penunjang pembangunan jangka panjang: *Jurnal Ekonomi Pembangunan, Volume 2 Nomor 2 (A,1997)*
- Daryanto. 2014. *Pendekatan pembelajaran saintifik kurikulum 2013*. Penerbit Gava Media: Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : UGM Press
- Furqoni, M. 2014. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Publika, Vol 2. Nomor 3*.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- H. A. Ibrahim. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- A. S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama. Bumi Aksara: Jakarta.
- H. Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Gava Media. Yogyakarta
- Loo, P. 2022. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pasar Swalayan Maju Bersama Glugur. *Jurnal Ilmiah Kohesi,6(1)*, 68-78.

- Margaretha. 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Milles, Matthew dan Hubberman, A.Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif: buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UI Press
- Moenir. H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Moleong. 200. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. remaja posdayakarya
- Osborn, David, Gaebler. 1996. *Reinventing government (Mewirauahakan Birokrasi)*. Terjemahan Abdul Rosyid. Pustaka Binaman Presindo. Jakarta
- Patmasari, E. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi pada Dinas Sosial Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Bisnis*, 2(1), 92-101.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori administrasi publik*. Alfabeta: Bandung
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Persiapan Global*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Ekonisia. Yogyakarta.
- Parasuraman. 2016. The BehaviorialConsequenses Of Service Quality, *Jurnal Of Marketing*. Vol 60
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Sangkala. 2012. *Dimensi-dimensi manajemen public*. Ombak, Yogyakarta
- Sellang, Jamaluddin, Mustanir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media, Jawa Timur.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber daya manusia dan produktifitas kerja*, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung
- Soetopo. 1999. *Pelayanan prima*. Rajawali: Jakarta
- Sinambela, Poltak, Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Bandung: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

- Sunyoto, Usman. 2004. *Pembangunan dan pemberdayaan masyarakat*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. PT. Alfabet
- Swastika. 2005. Pengaruh pelayanan prima (service excellent) terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Skripsi Ekonomi*.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Chandra. 2012. *Pemasaran strategik*. Edisi Kedua. Yogyakarta : ANDI
- Tjandra. W. Riawan. dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Triguno. 1997. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT. Golden Terayon Press
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Telaah dari dimensi : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya : Insan Cendekia

**Sumber lain:**

- Muhammad Furqoni, (2013) Jurnal Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo (Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP), Universitas Negeri Surabaya.
- Andi Supriadi, (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang, Skripsi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Yulinda ismail, (2015) Jurnal Analisis kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Tata Kota dan Pertamanan Kota gorontalo, Universitas Negeri Gorontalo.
- Undang-Undang Nomor.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Primasebagai Unit Pelayanan Percontohan

**Sumber Internet:**

<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/9158>. diakses pada tanggal: 3 agustus 2023. Pukul 12.27

[http://eprints.untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI\\_ANDI\\_SUPRIADI.pdf](http://eprints.untirta.ac.id/44/1/SKRIPSI_ANDI_SUPRIADI.pdf). diakses pada tanggal: 3 agustus 2023. Pukul 12.30

<https://repository.ung.ac.id/riset/show/11/1981/analisis-kualitas-pelayanan-publik-pada-dinas-tata-kota-dan-pertamanan-kota-gorontalo.html>. diakses pada tanggal: 6 agustus 2023. Pukul 12.55