

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik di Desa Oenaem dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Penilaian kualitas pelayanan publik di Desa Oenaem dalam dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat karena pemerintah desa belum memiliki kantor desa dan peralatan kantor yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena masih terdapat kekurangan sarana dan prasara pelayanan. Diantaranya gedung, laptop dan mesin printer
- b) Penilaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) menunjukan bahwa kualitas pelayanan masih rendah. karena kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dilihat dari kemampuan aparat dalam menggunakan alat bantu pelayanan
- c) Penilaian kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) aparat desa terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah baik hal ini dapat dilihat bahwa aparat di desa Oenaem telah merespon masyarakat yang dilayani dengan memberikan pelayanan yang baik untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

- d) Penilaian kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam Dimensi *Assurance* (Jaminan) bahwa pelayanan yang diberikan aparat Desa Oenaem kepada masyarakat sudah baik, hal ini terlihat dari sikap dan kemampuan aparat yang dapat menjamin proses pelayanan dan dapat dipercayai oleh masyarakat yang dilayani.
- e) Untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari dimensi empati maka setiap aparat harus memiliki sikap empati atau perhatian terhadap masyarakat yang dilayani dengan memberikan pemahaman atau pengertian serta solusi kepada masyarakat yang kesulitan dalam pelayanan. hal ini terbukti bahwa kualitas pelayanan di Desa Oenaem dalam Dimensi *Emphaty* sudah diterapkan dengan baik .

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Oenaem maka penulis, dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Oenaem perlu adanya pengadaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik melalui ketersediaan fasilitas pelayanan publik diantaranya penambahan laptop, mesin printer dan perluasan gedung untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Oenaem.
2. Pemerintah Desa Oenaem harus meningkatkan pendidikan dan pelatihan kepada aparat Desa Oenaem guna meningkatkan pengetahuan dan keahlian para aparat dalam melayani masyarakat.

3. Pemerintah di desa Oenaem perlu terus meningkatkan keramahan terhadap masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik terhadap perangkat desa
4. Pemerintah desa Oenaem perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik, dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bumi Aksara. Bandung
- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. Rineka Cipta: Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta
- Ismanto Setyobudi dan Daryanto. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media. Yogyakarta
- Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta
- Miles dan Huberman. 1984. Analisis Data Kualitatif. Universitas Indonesia Press. Jakarta
- Moleong, Lexy. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Karya. Bandung
- Moenir, H.A.S. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Sedarmayanti. 2004. Good Governance. Mandar Maju. Bandung
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN. Jakarta
- Syaodih, Sukmadinata. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Karya. Bandung
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta. Bandung
- Sianipar. 1998. Ekologi Administrasi Negara. Bandung. Informatika Bandung
- Taufiq Effendi. 2006. Pelayanan Publik. PT Bumi aksara. Jakarta
- Tjiptono. 2001. Konsep Pelayanan Publik. PT Bumi Aksara. Jakarta

Sumber Lain

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63KEP/ M.PAN/
7/ 20043 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<https://journal.umgo.ac.id> (di unduh 21 September 2021)

<https://ejournal.unsurat.ac.id> (di unduh 21 September 2021)

<https://publikasi.unitri.ac.id> (di akses tanggal 21 September 2021)