

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian efektifitas penggabungan kelurahan dalam pelayanan publik di kelurahan penggabungan Tigo Koto di Baruah, Ompang Tanah Sirah, Taratak Padang Kumpang di kecamatan Payakumbuh Utara kota Payakumbuh dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Efektifitas penggabungan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari beberapa hal:

- a. *Tangibels* (bukti langsung)
- b. *Reability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Empati* (Emphaty)

Dalam perspektif diatas, penggabungan kelurahan telah berjalan secara efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Melihat kualitas pelayanan publik pada penelitian ini dilihat dari kejelasan prosedur pelayanan, tata cara pelayanan petugas dan aspek kepastian urusan memperlihatkan hasil yang positif. Penilaian masyarakat menunjukkan penggabungan kelurahan telah memperlihatkan perbaikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

3. Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kelurahan antara lain : kondisi kantor, fasilitas/peralatan kantor, *personality* petugas, status yang dilayani, dan keberadaan aparat mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kuesioner serta wawancara yang dilakukan faktor ini berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas secara keseluruhan penggabungan kelurahan dapat meningkatkan pelayanan publik di kelurahan penggabungan khususnya di Kelurahan Ompang tanah sirah, Taratak padang kumpang dan Tigo koto Dibaruah sudah bagus. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian terhadap 3 indikator yang digunakan dalam menilai penyelenggraan pelayanan publik serta

faktor – faktor yang mempengaruhinya menunjukkan persentase yang cukup tinggi, yaitu antara 60% -90%. Ini berarti pengabungan kelurahan sudah efektif dalam meningkatkan pelayanan publik sudah cukup baik.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian dan analisis terhadap efektifitas pengabungan kelurahan dalam meningkatkan pelayanan publik di kelurahan Ompang Tanah Sirah, Taratak Padang Kumpang dan Tigo Koto Dibebarua maka ada beberapa saran yang dapat kami sampaikan :

- a. Aparat kelurahan/ petugas pelayanan diharapkan segera membuat prosedur atau langkah–langkah dalam pengurusan pembuatan KTP, KK dan surat keterangan lainnya ditempel di papan pengumuman kantor kelurahan beserta persyaratannya sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana proses pembuatan surat yang mereka inginkan.
- b. Diharapkan Kelurahan menjadi Satuan Kerja perangkat Daerah karena dengan adanya Anggaran Alokasi Kelurahan (AAK) yang besar berkisar 200 juta – 300 juta rupiah berdasarkan empat indikator pengabunga kelurahan maka diharapkan kelurahan lebih mampu merencanakan sampai melaksanakan pembangunan bersama lembaga kemasyarakatan yang ada.
- c. Perlu dilakukan kontrol publik, aparat kelurahan dapat memfasilitasinya dengan menyediakan kotak saran, sehingga dibagi siapa saja yang ingin menyampaikan sesuatu untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan di Kantor Lurah dapat segera melakukannya tanpa harus bertemu langsung dengan Lurah atau aparat kelurahan lainnya. Saran yang disampaikan oleh masyarakat tersebut harus disikapi dengan baik oleh aparat kelurahan.

