

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Pada Dimensi Ketampakan fisik (*Tangible*) Jika dimensi ini sudah dirasakan dengan baik oleh masyarakat. Berkaitan dengan penampilan pegawai di kantor kelurahan belakang tangsi pegawainya sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Selanjutnya, kebersihan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi sudah dapat membuat para pengguna layanan merasa nyaman, kemudian, Kelurahan Belakang Tangsi sudah menerapkan kemudahan bagi pengguna layanan yang ingin mengurus keperluannya pegawai kelurahan belakang tangsi selalu datang pada pagi hari dan pulang pada jam yang sudah ditentukan.

Dimensi Reliability (kehandalan) akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Para pegawai sangat cermat dalam melakukan pekerjaannya sehingga tidak ada hak masyarakat yang salah diberikan atau tidak mendapatkan haknya. Akan tetapi, Seharusnya pihak kantor Kelurahan Belakang Tangsi membuat inti dari SOP yang ada. Namun, semua pegawai mampu menggunakan alat bantu yang ada di kelurahan seperti menggunakan komputer dan laptop.

Dimensi Responsiveness (ketanggapan) yang mempunyai indikator seperti merespon semua pengguna layanan, memberikan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang tepat waktu dan merespon semua keperluan dan kebutuhan pengguna layanan sudah dilaksanakan dan berjalan lancar. Hal ini dibuktikan dengan tidak ada dari para pengguna layanan yang mengeluh dari tanggapan baik yang diberikan pegawai layanan.

Dimensi Assurance (jaminan) berkaitan dengan akal dan cara berfikir pegawai yang ditunjukkan pada pelanggan dalam pemberian layanan yang dibutuhkan. Pegawai Kelurahan Belakang Tangsi sudah bekerja secara optimal dalam memberikan jaminan waktu kepada para pengguna layanan tidak ada para pengguna layanan yang memberikan uang kepada pegawai layanan.

Dimensi Emphaty (empati) berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu atau pribadi kepada masyarakat. Seperti, pegawai kelurahan sudah memprioritaskan keperluan para pengguna layanannya, bersikap ramah dan sopan dari para pemberi layanan di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi, tidak membeda-bedakan, melayani antrian dengan baik yaitu siapa yang datang dahuluan serta menghargai kepada setiap pengguna layanan di kelurahan Belakang tangsi.

Selain kelima dimensi yang sudah bagus tersebut juga terdapat faktor yang mendukung terwujudnya kualitas pelayanan publik yang bagus di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi diantaranya kekompakan sesama pegawai layanan maupun masyarakat seperti mengadakan goro rutin setiap bulan. Hal lain yang membantu kelurahan di dalam pelayanan adalah adanya pelayanan satu pintu

(PTSP) yang dapat membantu dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar tercapainya pelayanan yang cepat, murah, transparan, dan pasti terjangkau. Di balik faktor pendukung tersebut masih terdapat faktor penghambatnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Belakang Tangsi yaitu masalah sinyal yang kurang bagus di kelurahan, dan juga agak sulit untuk masuk ke situs PTSP yang servernya penuh dan terkadang sulit untuk di akses.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Kelurahan Belakang Tangsi adalah kelurahan terbaik I di Kota Padang pada tahun 2020, Atas dasar itu Kelurahan Belakang Tangsi harus bisa mempertahankan nama baik kelurahan dengan menjaga kualitas pelayanan publik yang baik di kelurahan agar dapat menjadi contoh bagi kelurahan-kelurahan lain.
2. Permasalahan mengenai sinyal, Kelurahan Belakang Tangsi harus mengganti wifi yang ada di kelurahan dengan yang lebih cepat agar semua pegawai dapat melakukan pekerjaan dengan cepat dan mudah.
3. Kelurahan Belakang Tangsi harus lebih sering melakukan kegiatan-kegiatan yang berbaur dengan masyarakat agar hubungan dengan masyarakat semakin dekat dan terjalin kerjasama yang baik antara pihak kelurahan dan masyarakat.
4. Perlu adanya kontrol publik, Pegawai kelurahan dapat memfasilitasinya dengan menyediakan kotak saran, Sehingga pengguna layanan 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 dipertimbangkan dengan baik oleh semua pegawai kelurahan.

5. Pihak Kelurahan Belakang Tangsi harus memasang SOP yang ada di kelurahan agar para pengguna layanan mengerti tata cara menggunakan layanan yang ada di Kelurahan Belakang Tangsi dengan baik.



