

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melihat paparan jawaban dari masing-masing aktor-aktor pelayanan publik mengenai kualitas pelayanan publik yang berada di Dinas Sosial Kota Padang, maka temuan yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kota Padang pada tahun 2023 sudah cukup berprogress dari tahun-tahun sebelumnya meskipun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki lagi kedepannya. Hal tersebut dibuktikan dengan *review* dari seluruh aktor pelayanan beserta pengguna layanan publik yang sebagian besar memberikan respon positif mengenai seluruh indikator pada kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml. Dari analisa menggunakan lima dimensi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Dimensi *tangible* (Ketampakan Fisik)

Dimensi ini mencakup pada ketersediaan fasilitas, kenyamanan tempat, dan penampilan petugas. Dinas Sosial Kota Padang pada tahun 2023 belum memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman untuk penggunaan layanan, belum memiliki mesin antrean dan beberapa fasilitas penunjang dan juga masih terdapat beberapa kekurangan seperti lahan parkir yang sempit dan ruangan yang masih tergolong kecil.

b. Dimensi *reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini meliputi kemampuan petugas, kecermatan petugas, dan standar pelayanan yang jelas. Dinas Sosial Kota Padang sudah memiliki pegawai yang sudah sesuai dengan standar pelayanan dan sudah mengetahui semua alur prosedur yang ada sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan. Meskipun begitu, masih ada beberapa masyarakat mengeluh mengenai dimensi kehandalan.

c. Dimensi *responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi ini mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan dan pelayanan yang cepat dan tepat. Dinas Sosial Kota Padang sudah tanggap dalam melayani masyarakat seperti pegawai yang langsung mengarahkan kebutuhan masyarakat dan juga telah memiliki layanan pengaduan.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Terdiri dari ketepatan waktu dan jaminan biaya. Dinas Sosial Kota Padang memberikan pelayanan ketepatan waktu kepada masyarakat dengan memberikan rentang waktu namun masih adanya masyarakat yang memberikan keluhan seperti prosesnya yang masih lama menunggu. Untuk biaya tidak ada yang dipungut oleh pihak Dinas Sosial.

f. Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi ini mencakup tiga indikator yaitu mendahulukan pengguna layanan, melayani dengan ramah dan sopan, tidak membeda-bedakan pengguna

layanan. Adapun kekurangannya adalah terkait indikator keramahan yaitu kurangnya senyum dan sapa dari petugas kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik Dinas Sosial Kota Padang yang dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan masih belum bisa sepenuhnya dikatakan baik dikarenakan masih terdapat beberapa dimensi yang dikeluhkan oleh masyarakat seperti dimensi tangible untuk keseluruhan, dimensi empathy untuk indikator ramah dan sopan, dimensi assurance untuk indikator ketepatan waktu, dan dimensi reliability untuk kemampuan petugas. Adapun selain dimensi dan indikator yang sudah disebutkan sebelumnya, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik tanpa ada keluhan dari masyarakat.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Tahun 2023, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk Dinas Sosial Kota Padang, kedepannya agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat agar masyarakat menjadi aman dan nyaman dalam melakukan pelayanan di Kantor Dinas Sosial Kota Padang. Untuk indikator pelayanan yang sudah bagus agar dapat dipertahankan oleh Dinas Sosial Kota Padang dan akan lebih bagus lagi jika bisa ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sehingga masyarakat

menjadi puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kota Padang.

2. Untuk Masyarakat, masyarakat hendaknya melengkapi berkas-berkas yang akan diurus di Dinas Sosial Kota Padang agar nantinya tidak terjadi berkas-berkas yang kurang lengkap dan apabila kurang mengetahui informasi mengenai berkas, harap menghubungi Dinas Sosial melalui fasilitas yang sudah disediakan. Masyarakat juga harus menunjukkan sikap yang sopan dalam melakukan pelayanan agar tidak terjadi keributan nantinya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar melanjutkan pembahasan pada bidang-bidang lainnya atau juga bisa membahas Dinas Sosial secara keseluruhannya.

