

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil peneliti dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan Dinas Sosial Kota Bukittinggi dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu: Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance dan Emphaty.

1. Tangibel. Pengukuran terhadap dimensi bukti langsung (Tangible) dilakukan pada aspek fasilitas pelayanan, dan kesiapan pelayanan. Di kantor Dinas Sosial kelengkapan dan kondisi fisik sudah sangat memadai, dari tersediannya tempat parkir, ruang tunggu, walaupun Gedung yang dipakai sekarang milik Dinas Kesehatan
2. Realibility . Kehandalan yang ada dikantor Dinas Sosial sendiri sudah terbukti baik dan bisa menjalankan semua aspek sikap tanggap, dan memberikan ketepatan pelayanan yang baik serta mempunyai batasan waktu dan pelayanan. Terkait dengan penilaian Ombdusman mengenai rendahnya pelayanan di Kota Bukittinggi karena Dinas Sosial tidak memiliki inviden atau bukti langsung.
3. Responsiviness. Pengukuran yang dilakukan terhadap daya tanggap pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi, yaitu dilihat dari sebuah aspek kesediaan pelayanan dan tanggapan terhadap keluhan masyarakat yang datang. Daya tanggap para petugas sangat baik saat melakukan pelayanan,

petugas selalu bersedia dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang datang. Petugas juga tidak mengacuhkan masyarakat yang datang, dan menanggapi keluhan masyarakat dengan baik serta bisa memberikan jawaban dan solusi atas keluhan masyarakat.

4. Assurance. Pegawai pada Dinas Sosial Kota Bukittinggi juga sudah memiliki kualitas pengetahuan dan kemampuan yang sangat baik sesuai bidangnya masing-masing, serta sangat ramah dan sopan saat melayani masyarakat yang melakukan pelayanan. Dan jika terjadi kesalahan akan diberi kompensasi untuk masyarakat.
5. Emphaty. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang maka pegawai Dinas Sosial Kota Bukittinggi selalu memberikan perhatian dan sikap yang ramah kepada setiap masyarakat, agar pelayanan yang dilakukan dapat tersampaikan dengan baik.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil temuan yang sudah peneliti dapatkan di lapangan terkait Analisis Rendahnya Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Bukittinggi Tahun 2022, terdapat beberapa saran dari peneliti baik itu secara akademis dan praktis, sebagai berikut:

1. Saran untuk peneliti selanjutnya, di dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai rendahnya kualitas pelayanan publik dan sebaiknya peneliti selanjutnya meneliti mengenai aspek lain di dinas sosial.

2. Saran untuk Dinas Sosial Kota Bukittinggi adalah harus mempersiapkan berkas-berkas atau alat bukti bahwa Dinas Sosial sudah melaksanakan tugas dan bekerja sesuai SOP.

