

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

1. Aspek *Tangible* (berwujud)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga dalam aspek *tangible* menunjukkan bahwa, pegawai pada Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar telah menggunakan pakaian seragam dinas secara rapi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang ada. Namun untuk tingkat kedisiplinan pegawai belum seluruhnya disiplin terutama saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Masih ada karyawan yang datang terlambat tidak sesuai dengan jam kerja, sehingga mengulur waktu pelayanan. Selain itu, para pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar juga sudah menggunakan alat bantu pelayanan sesuai dengan fungsinya, namun untuk kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan berupa komputer dirasa masih kurang karena pegawai masih kurang cepat dan tanggap dalam mengoperasikan komputer hingga waktu pelayanan semakin lama.

2. Aspek *Reliability* (kehandalan)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga dalam aspek *Reliability* menunjukkan bahwa,kecermatan pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar dalam melayani pengguna layanan masih kurang cermat, hal ini terjadi karena pegawai sering melakukan kesalahan penulisan atau pengetikan pada surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini yang menyebabkan masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan karena harus menunggu lagi untuk membuat surat yang baru. Untuk kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan, belum seluruhnya pegawai mampu dan ahli menggunakan alat bantu pelayanan berupa komputer. Para pegawai memiliki tingkat keahlian menggunakan komputer yang berbeda. Ada beberapa pegawai yang kurang menguasai keahlian berkomputer, terutama karyawan-karyawan lama. Hal ini tentunya membuat waktu pelayanan menjadi lebih lama.

3. Aspek *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga dalam aspek *Responsiveness* menunjukkan bahwa. pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah melayani pengguna layanan dengan baik dan tepat sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk respon

keluhan pelanggan, pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah merespon keluhan pengguna layanan dengan baik.

4. Aspek *Assurance* (jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga dalam aspek *assurance* menunjukkan bahwa. Pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah memberikan jaminan tepat waktu pelayanan kepada masyarakat, yang mana pegawai sudah menjelaskan jika proses pelayanan dapat selesai hari itu juga maka masyarakat dapat menunggu. Namun, jika tidak dapat diselesaikan pada hari itu dapat ditinggal dan diambil keesokan harinya. Selain itu pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah memberikan kepastian biaya pelayanan, yang mana pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar tidak dipungut biaya atau gratis.

5. Aspek *Emphaty* (empati)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga dalam aspek *Emphaty* menunjukkan bahwa. Pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Selain itu pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar sudah melayani dan menghargai setiap pengguna layanan. Para pegawai sudah melayani masyarakat tanpa membedakan status sosial

maupun ekonomi dari masyarakat. Semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas adapun implikasi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga adalah sebagai berikut:

1. Disiplin dalam bekerja adalah kewajiban bagi seluruh pegawai. Untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai terutama dalam jam masuk kerja dapat dilakukan dengan kegiatan pembinaan pegawai, pimpinan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar dapat melakukan pembinaan kepada pegawai dengan tujuan untuk memotivasi dalam upaya meningkatkan disiplin dan kinerja pegawai. Dalam kegiatan pembinaan ini pimpinan dapat memberikan pengarahan kepada pegawai mengenai kedisiplinan dan program kerja sesuai dengan tugas masing-masing. Kepala Pemerintahan Desa Karangbanjar harus mempunyai sikap tegas dalam menindak pegawai yang tidak disiplin pada jam masuk kerja. Sanksi yang diberikan kepada pegawai harus dapat memberika efek jera agar para pegawai tidak melakukan pelanggaran kedisiplinan.
2. Perlu dilakukan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu dan ahli dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan berupa komputer. Pelatihan ini bertujuan agar para pegawai dapat meningkatkan keahliannya dalam

menggunakan alat bantu pelayanan. Sehingga dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.