

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Aspek *Tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, fasilitas sarana dan prasarana penunjang pelayanan dapat dikatakan belum terpenuhi dengan baik. Dalam hal kenyamanan belum memadai dan memuaskan masyarakat karena ruang tunggu yang dimiliki Kantor Desa Kedungbanteng terlalu sempit, belum terdapat mushola, tidak adanya kipas angin, AC ruangan rusak, serta ruang pelayanan yang masih menjadi satu ruangan dengan ruang staf. Tingkat kedisiplinan Perangkat Desa dalam pelayanan sudah baik, dengan jam kerja yang fleksibel selama 1X24jam.

##### 2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Dari hasil *reliability* atau kehandalan pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng sudah melakukan pelayanan yang baik, karena standar pelayanan di Kantor Desa Kedungbanteng sudah jelas serta sudah mengacu pada standar pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Meskipun pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng tidak terdapat gambar alur tatacara kepengurusan

Surat-menyurat, kemampuan Perangkat Desa dalam pelayanan sudah baik, Pelayanan sudah sesuai dengan tugas bagian masing-masing (TUPOKSI) Perangkat Desa.

### 3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan aspek *responsiveness* atau ketanggapan dapat diketahui bahwa pelayanan pada Kantor Desa Kedungbanteng sudah baik. Hal tersebut dibuktikan dengan Kesigapan Perangkat Desa, ramah dan sopan, serta cepat tanggap dalam pelayanan dan penyelesaian masalah. Untuk prosedur pelayanan mudah dipahami karena dibuat sederhana mungkin. Akses informasi yang ada pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan semestinya karena memiliki akses untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi.

### 4. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Jaminan tepat waktu dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, karena untuk ketepatan waktu sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Dalam penyelesaian aduan dan keluhan pada Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng juga sudah baik, hal tersebut dibuktikan dengan sikap Perangkat Desa yang Cepat tanggap, ramah, terbuka serta tetap tenang dan tidak tergesa-gesa.

#### 5. Aspek *Empathy* (Empati)

Dilihat dari aspek *empathy* Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng Kecamatan Kedungbanteng Kabupaten Banyumas belum terpenuhi dengan baik. Karena meskipun pada Kantor Desa sudah mendahulukan kepentingan pengguna dengan tidak adanya perlakuan diskriminatif, serta dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat sudah cukup baik. Dalam hal kenyamanan masih kurang, hal tersebut dapat dilihat dari ruangan di Kantor Desa terlalu sempit dan tingkat kerapihan yang kurang seperti adanya berkas berserakan diatas meja dan juga banyak kabel yang tidak tertata dengan rapih.

#### **B. Implikasi**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Kedungbanteng, maka penulis memberikan implikasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya penambahan tempat ibadah dan penataan ruang kerja dengan ruang pelayanan, sehingga kualitas pelayanan akan lebih baik.
2. Perlu adanya peningkatan kualitas sumberdaya Perangkat Desa melalui pendidikan formal yang lebih tinggi.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas pendukung pelayanan atau sarana dan prasarana pelayanan, seperti kipas angin atau AC, serta gambar alur tatacara pelayanan.