

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

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

1. Aspek *Tangible* (Bukti Langsung)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan sudah cukup bersih dan nyaman dikarenakan ada petugas kebersihan dan ada kegiatan Jum'at Bersih yang dilakukan oleh para pegawai untuk seluruh lingkungan Kantor Pemerintahan Desa Karangaren. Untuk penampilan para pegawai dalam melayani masyarakat sudah berpenampilan sesuai aturan dari pemerintah, akan tetapi kedisiplinan pegawai harus ditingkatkan lagi karena masih kurang kompak dan ada pegawai yang memakai sandal di jam kerja. Sarana dan prasarana untuk pelayanan dalam Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah cukup memadai dan semuanya dalam keadaan baik, akan tetapi masih ada fasilitas pendukung lainnya yang belum ada, seperti CCTV, absen pegawai masih manual, serta belum terdapat kotak kritik dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Aspek *Reliability* (Kehandalan)

Dari hasil *Reliability* atau kehandalan sudah cukup baik dengan prosedur pelayanan yang mengacu pada standar pelayanan umum yang telah

ditentukan. Meskipun demikian, pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren tidak terdapat gambar alur tata cara kepengurusan yang membuat ada beberapa masyarakat yang masih belum paham tentang prosedur untuk proses pelayanan. Pegawai di Kantor Pemerintahan Desa Karangaren juga sudah mampu menggunakan alat bantu seperti komputer, printer, serta teknologi yang memadai untuk kelancaran proses pelayanan terhadap masyarakat. Walaupun ada beberapa pegawai yang belum cukup mahir dalam pengoperasian alat bantu dan harus dibantu oleh pegawai yang lainnya.

3. Aspek *Responsiveness* (Ketanggapan)

Berdasarkan aspek *responsiveness* atau ketanggapan dapat diketahui bahwa pegawai pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah merespon baik kepada masyarakat yang meminta pelayanan. Setiap ada warga yang membutuhkan pelayanan atau ada masyarakat yang masuk ke Kantor Desa tentunya pegawai selalu memberikan respon yang baik dan siap menampung aspirasi dari masyarakat. Akan tetapi cepat lambatnya proses pelayanan tergantung dari ada atau tidaknya pegawai yang melayani dan juga tergantung pada jenis pelayanan yang diminta. Terkadang pegawai di bagian tata usaha atau kasi pelayanan tidak ada di ruangan, sehingga dapat mengulur waktu pelayanan menjadi sedikit lama atau ditunda keesokan harinya.

4. Aspek *Assurance* (Jaminan)

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah cukup baik dengan tidak meminta biaya apapun kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, baik untuk pembuatan surat administrasi kependudukan, surat keterangan, surat pengantar, surat perizinan, dan surat-surat yang lainnya sama sekali tidak dipungut biaya sesuai dengan anjuran pemerintah. Pemerintah Desa Karangaren juga memiliki jaminan legalitas. Hal ini dibuktikan bahwa pegawai bertanggung jawab atas semua pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yaitu ada stempel Kantor Pemerintahan Desa Karangaren dan untuk pelayanan administrasi harus ditandatangani oleh Kepala Desa.

5. Aspek *Empathy* (Empati)

Berdasarkan aspek *empathy*, pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Karangaren sudah cukup baik dan memuaskan. Dalam melakukan pelayanan, pegawai bersikap sopan santun dan ramah sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan. Selain itu pegawai juga mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Hal tersebut dibuktikan pegawai yang masih menerima masyarakat yang datang meminta pelayanan pada jam istirahat.

B. Implikasi

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

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Pemerintah Desa, terutama ketelitian dan kecermatan pegawai dalam penggunaan alat bantu untuk proses pelayanan dengan memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan formal yang lebih tinggi atau dengan menyelenggarakan sosialisasi terkait pengembangan IPTEK untuk Pemerintah Desa.
2. Perlu meningkatkan kedisiplinan jam kerja Pemerintah Desa untuk keefisienan waktu pelayanan dengan mengikutsertakan dalam kegiatan seminar dan melaksanakan pembinaan berkaitan dengan kedisiplinan Pemerintah Desa, baik disiplin administrasi maupun disiplin waktu.
3. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana pendukung lainnya, misalnya *finger print* untuk absen pegawai, gambar alur tata cara pelayanan, CCTV, serta kotak kritik dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.