

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN IMPLIKASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat diambil kesimpulan dari skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga” sebagai berikut:

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

Untuk fasilitas dalam ruangan pelayanan pada Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga sudah cukup baik seperti: Kursi Antrian dan Kipas Angin. Namun ada beberapa sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang kurang seperti: Nomor Antrian, Kotak Kritik & Saran, Komputer, Laptop, *Wifi*, *Genset*, dan Toilet. Kebersihan dan kenyamanan pada ruang pelayanan sudah baik. Namun kebersihan dan kenyamanan pada toilet masih kurang, hal ini disebabkan kurangnya pencahayaan dan perawatan kebersihan.

##### 2. Aspek Keandalan (*Reability*)

Untuk keandalan pegawai Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan sudah cukup cepat, untuk menanggapi keluhan dari

masyarakat perlu diperhatikan dalam menyampaikan informasi tindak lanjut dari keluhan masyarakat.

3. Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

Untuk ketepatan waktu dan wadah untuk menampung menampung aspirasi, saran, dan keluhan dari masyarakat sudah baik. Namun perlu diadakannya sosialisasi yang masif kepada masyarakat mengenai wadah aspirasi, saran, dan keluhan masyarakat.

4. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Untuk jaminan legalitas sudah baik dan jelas kemudian untuk penguasaan pengetahuan pegawai Kantor Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga dilihat dari pendidikan sudah sesuai dengan bidang dan jurusan masing-masing.

5. Aspek Empati (*Empathy*)

Untuk aspek empati pegawai Kantor Pemerintah Desa Arenan Kecamatan Kaligondang Kabupaten Purbalingga sudah baik, terbukti dari sikap pegawai dalam memberikan pelayanan dengan ramah, dan tidak membeda-bedakan masyarakat.

## **B. Implikasi**

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

1. Perlu ditingkatkannya kebersihan dan kenyamanan pada Toliet.

2. Perlu adanya penambahan fasilitas sarana dan prasarana pada kantor Pemerintah Desa seperti: Kotak kritik dan saran, *genset*, Nomor antrian, Laptop, Komputer, dan *wifi*.
3. Perlu adanya sosialisasi yang masif terhadap masyarakat wadah aspirasi, saran, dan keluhan masyarakat
4. Perlu adanya papan informasi mengenai syarat-syarat dalam pengajuan surat-surat tertentu.