

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dijawab oleh masyarakat hasilnya menunjukkan bahwa dari 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik 4 (empat) diantaranya masuk dalam kategori baik, yaitu bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Sedangkan untuk indikator keandalan (*reliability*) masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini karena kemampuan petugas dalam mengoperasikan komputer dan laptop dalam memberikan pelayanan tidak terlalu lancar atau petugas tidak terlalu menguasai penggunaan alat bantu pelayanan tersebut. Sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama.
2. Adapun upaya yang dilakukan oleh pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor Desa Teluk Kembang Jambu yaitu dengan memperketat lagi peraturan waktu penyelesaian berkas administrasi milik masyarakat, jam kerja petugas dan biaya-biaya yang dibutuhkan terkait pengurusan berkas administrasi milik masyarakat. Selain itu, untuk permasalahan ruang tunggu pelayanan hingga saat ini belum ada rencana untuk pembuatannya.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak desa lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor Desa terutama untuk memberikan pelatihan khusus kepada petugas Desa mengenai penggunaan komputer dan laptop agar lebih memaksimalkan proses pelayanan di era teknologi sekarang ini. Misalnya dengan memberikan pelatihan dasar penggunaan komputer, yaitu penggunaan *microsoft office*, *microsoft excel* dan tata cara mengetik yang baik dan benar baik di laptop maupun komputer.
2. Perencanaan pembangunan desa dapat dijelaskan secara lebih terperinci agar semua aspek pelayanan publik bisa terpenuhi. Misalnya untuk rencana perbaikan fasilitas fisik di kantor desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, diharapkan pihak desa lebih memperhatikan masalah kearsipan karena berkas-berkas tersebut bisa saja diperlukan di kemudian hari dan bisa dijadikan acuan untuk perkembangan pembangunan desa selanjutnya.