

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Rangkiling Simpang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik)

Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Rangkiling Simpang dalam dimensi *tangible* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum terjalankan dengan baik dan semestinya, ada beberapa hal yang harus di perbaiki dan ditingkatkan lagi. yaitu pertama dari indikator petugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan, dan penggunaan alat bantu pelayanan.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi *reliability* menunjukan bahwa kualitas pelayanan masih perlu di perhatikan dan di tingkatkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa indiktor yaitu, SOP yang belum terjalankan dengan baik, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu yangmasi harus di tingkatkan.

3. Dimensi *Responsiveness* (ketanggapan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Rangkiling Simpang dalam

dimensi *responsiveness* menunjukkan sudah cukup terjalanan dengan baik seperti dalam memberikan pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. Petugas juga telah memberikan pelayanan dengan, tepat, dan cermat. hanya indikator pelayanan dengan waktu yang tepat masih perlu di perhatikan dan di pertimbangkan.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Rangkiling dalam dimensi *assurance* menunjukkan bahwa dari semua indikator mulai dari petugas dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan biaya, kepastian biaya dan legalitas dalam pelayanan sudah terjalankan dan tidak terdapat kendala.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Penilaian kualitas pelayanan di Kantor Desa Rangkiling Simpang dimensi *empathy* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih ada yang perlu di perhatikan dan di perbaiki. yaitu dari indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, selain itu seperti indikator melayani dengan sikap ramah, melayani dengan tidak diskriminatif sudah terjalankan dengan baik.

6. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Desa Rangkiling Simpang

a. Sumber Daya Manusia

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, sangat dibutuhkan aparatur pemerintah yang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Masih sering terjadi kekosongan pegawai selama jam

pelayanan, yang menyebabkan beban kerja menjadi lebih berat. Selain itu, kualitas pegawai juga perlu terus ditingkatkan. Petugas sering kali mengalami kesulitan dalam memberikan pelayanan karena banyak dari mereka yang merangkap beberapa tugas. Keterbatasan jumlah serta kualitas pegawai di bagian pelayanan menjadi salah satu hambatan utama. Akibatnya, pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat karena banyak petugas yang harus menangani berbagai pekerjaan sekaligus, sementara pada jam operasional pelayanan, sering kali ada kekosongan tenaga. Hal ini tentu mempengaruhi efektivitas kerja serta pelayanan yang seharusnya bisa lebih maksimal jika jumlah petugas mencukupi dan tugas mereka lebih terfokus.

b. Sarana

Keadaan sarana penyelenggaraan pelayanan publik di kantor desa masih belum terpenuhi secara maksimal untuk mendukung kelancaran urusan pelayanan. Tempat pelayanan yang ada belum dilengkapi dengan fasilitas yang cukup untuk menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Misalnya, pendingin ruangan yang tidak terasa, tidak adanya ruang tunggu yang memadai, hanya tersedia kursi di depan kantor desa. Selain itu, masih banyak dokumen yang sudah tidak digunakan berserakan dan berdebu, sehingga menyebabkan penyimpanan dokumen tidak tertata dengan baik. Hal ini pada akhirnya membuat petugas kesulitan dalam menemukan arsip yang dibutuhkan, yang berdampak pada proses pelayanan yang menjadi kurang efektif.

c. Prasarana

Kondisi prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan publik masih belum optimal dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Tempat pelayanan yang tersedia belum mampu menciptakan suasana nyaman bagi pemohon layanan. Sebagai contoh, ruang pelayanan yang ada belum memenuhi standar karena terlalu sempit dan kurang tertata dengan baik. Hal ini menyulitkan penataan meja dan kursi, serta mengakibatkan keterbatasan ruang untuk menyimpan dokumen. Akibatnya, ruangan pelayanan terasa sesak dan tidak nyaman bagi pengguna layanan, hal dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Desa Rangking Simpang sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah, seperti memperbaiki prasarana pelayanan, melengkapi fasilitas yang mendukung kenyamanan pemohon, menambah jumlah petugas yang memadai, serta meningkatkan keterampilan petugas agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien dan ramah. Dengan upaya tersebut, diharapkan pelayanan publik yang diberikan dapat lebih efektif, nyaman, dan memuaskan bagi masyarakat. Hal ini juga dapat ditingkatkan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan),

dan *empathy* (empati). Selain itu, masyarakat juga memberikan saran dengan harapan bahwa ke depannya Kantor Desa Rangkiling Simpang dapat lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Masyarakat berharap kantor desa lebih memperhatikan hal-hal kecil yang sering kali tidak mereka ketahui, serta menjadi lebih sigap dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.