

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Batu Layar 2022 dapat dinilai dari lima variabel yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.
  - a) Variabel Tangible (Bukti Fisik) yang terdiri dari indikator penampilan pegawai, kenyamanan tempat, kemudahan dan penggunaan alat bantu. Indikator penampilan pegawai kemudahan dalam proses pelayanan dan penggunaan alat bantu sudah di terapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 45,00% yang merasa puas, 23,33% sangat puas, 21,67% cukup puas dan 10,00% tidak puas. Namun ada satu indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan sesuai dengan yang masyarakat harapkan yaitu terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan.
  - b) Variabel Reliability (Kehandalan), terdiri dari indikator kecermatan pegawai, standar pelayanan yang jelas, dan keahlian pegawai. Indikator kecermatan pegawai dan standar pelayanan yang jelas sudah di terapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 46,67% yang merasa puas, 23,33% sangat puas, 20,00% cukup puas dan 10,00% tidak puas. Namun ada satu indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai harapan masyarakat yaitu keahlian pegawai dalam pengguna alat bantu seperti komputer.
  - c) Variabel responsiveness (Daya Tanggap), yang terdiri dari indikator respon pegawai dalam melayani pengguna layanan, pelayanan yang cepat dan tepat, tepat waktu dan merespon keluhan masyarakat. Semua indikator tersebut sudah diterapkan dengan baik sesuai yang diharapkan masyarakat. Hal ini di buktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat sebagai

pengguna layanan terkait indikator Variabel Responsivenss tersebut. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 46,67% yang merasa puas, 28,33% sangat puas, 21,67% cukup puas dan 3,33% tidak puas.

- d) Variabel Assurance (jaminan), yang terdiri dari indikator jaminan tepat waktu dan jaminan biaya sudah diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dibuktikan dengan tidak adanya keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait indikator dari Variabel Assurance tersebut. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 43,33% yang merasa puas, 36,67% sangat puas, 20,00% cukup puas dan 0,00% tidak puas.
  - e) Variabel Emphaty (Empati), yang terdiri dari indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai bersikap ramah dan santun, tidak diskriminatif dan dan sikap menghargai. Ke empat indikator ini tiga di antaranya sudah diterapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat. Karena tingkat kepuasan masyarakat dari variabel ini terdiri dari 38,33% yang merasa puas, 30,00% sangat puas, 18,33% cukup puas dan 13,33% tidak puas. Namun satu indikator yang belum diterapkan dengan baik sesuai harapan masyarakat yaitu keramahan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas di Kantor Kecamatan Batu Layar 2022 yaitu kurangnya tenaga pegawai yang ahli dalam teknologi seperti komputer serta masih kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.
  3. Faktor pendukung pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas yaitu semangat dari para pegawai dalam bekerja sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar, melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali sehingga dapat memperbaiki kualitas pelayanannya serta menanamkan sikap kedisiplinan pegawai agar mampu melayani masyarakat dengan baik. Adapaun faktor pendukung lainnya yaitu dengan

tersedianya alat bantu seperti komputer untuk memudahkan dalam proses pelayanan.

## **B. Saran**

1. Kantor Kecamatan Batu Layar2022 sebaiknya menambahkan sarana dan prasana seperti AC di ruang pelayanan agar membuat proses pelayanan nyaman. Selain itu perlu adanya tambahan kursi tunggu agar pengguna layanan tidak berdiri saat mengantri ketika pelayanan sedang ramai. Sebaiknya Kantor Kecamatan Batu Layar2022 menambahkan kotak saran di ruang tunggu agar memudahkan masyarakat memberikan keluhan dan saran mereka.
2. Kantor Kecamatan BATU LAYAR2022 sebaiknya memberikan pelatihan komputer kepada pegawai yang belum ahli dalam teknologi sehingga pegawai mampu mengoperasikan alat bantu tersebut. Selanjutnya Kantor Kecamatan BATU LAYAR2022 sebaiknya menambahkan tenaga pegawai agar dalam proses pelayanan, karena jika pelayanan ramai dengan pegawai pelayanan yang hanya 4 orang maka akan membuat pengguna pelayanan menunggu lebih lama.
3. Pegawai pelayanan Kantor Kecamatan BATU LAYAR2022 sebaiknya lebih bersikap ramah kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan agar pengguna layanan merasa dihargai dan nyaman dalam proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Atep Adya.2003."Dasar-dasar Pelayanan Prima". Jakarta: PT Elex Media Kompotindo.
- Dwiyanto, Agus.2009."Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis". Yogyakarta: BPFE.
- Gaspersz dan Nasution.2004."Manajemen Mutu Terpadu". Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Gaspersz dan Vincent.2011."Total Quality Managment (untuk praktis Bisnis dan Industri)". Bogor: Vinchristo Publication.
- Harsiyansyah.2011."Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Handi.2002."10 Prinsip Kepuasan Pelanggan". Jakarta: Elex Media Kompotindo.
- Iskandar.2008."Metodelogi Penelitian Pendidik dan Sosial (kuantitatif dan kualitatif)". Jakarta: Gp Press.
- Kasmir.2006."Manajemen Perbankan". Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Lupiyoadi, Rambat.2001."Manajemen Pemasaran jasa teori dan praktik, edisi keempat". Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir.2002."Manajemen Kantor". Jakarta: Yudhistira.
- \_\_\_\_\_.2006."Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia". Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong.2013."Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi". Bandung: PT Remaja Rosdakary offest.
- Pasolong, Harbani.2010."Kepemimpinan Birokrasi". Bandung: CV Alfabeta.
- Ramayanty, Nina.2012."Manajemen Pelayanan Prima, mencegah pembelotan dan membangun costumers loyalty". Jakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Poltak Lijan.2006."Reformasi Pelayanan Publik". Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono.2008."Memahami Penilaian Kualitatif". Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy.2001."Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen". Yogyakarta: BPFE.
- \_\_\_\_\_.2004."Manajemen Jasa". Yogyakarta: Andi Offest.

\_\_\_\_\_.2011. *"Service, Quality dan Satisfaction"*. Yogyakarta: Andi Offest.

\_\_\_\_\_.2014. *"Pemasaran Jasa- Prinsip, Penerapan dan Penelitian"*. Yogyakarta: Andi Offest.

Westra.2001. *"Ensiklopedia Administrasi"*. Jakarta: Gunung Agung.

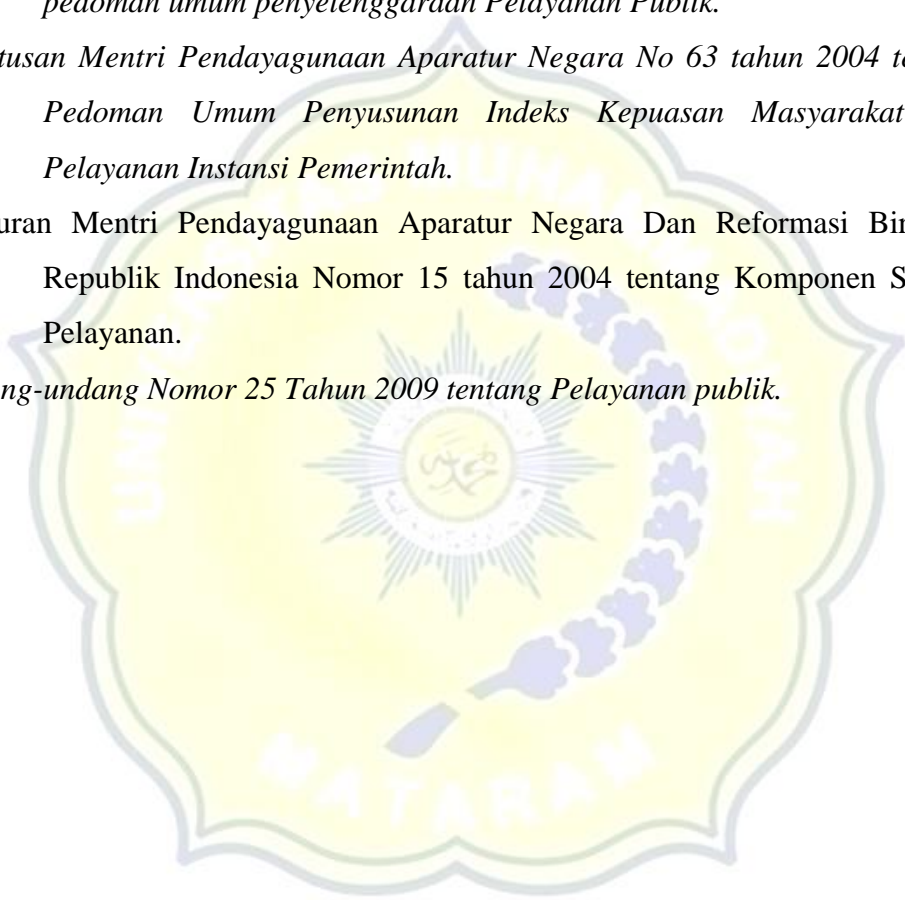
### **Peraturan-Peraturan**

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan.

*Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.*





## DOKUMENTASI

