

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Fatubena dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kelurahan Fatubena, memiliki luas ruang 6x6 m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kelurahan Fatubena belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*), dari hasil penelitian terungkap bahwa masyarakat Kelurahan Fatubena merasa puas

dengan pelayanan yang di berikan Bagian Pelayanan Umum Kelurahan Fatubena dalam aspek *reliability* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan.

3. Aspek daya tanggap (*responsiveness*) pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami pengunjung.
4. Dilihat dari aspek jaminan (*Assurance*) khususnya keamanan di Kantor Kelurahan Fatubena Kabupaten Belu sudah menunjukkan upayameningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat yaitu dengan menempatkan tukang parkir yang ikut mengamankan keadaan di parkir. Kemudian ada barang yang tertinggal di ruang pelayanan akan disimpan oleh petugas sampai pemiliknya mengambil.
5. Aspek empati (*empathy*), yang diberikan pihak Kelurahan Fatubena yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dengan sepenuh hati sebagai

interopeksi untuk layanan yang lebih baik.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Kelurahan Fatubenao sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanan yaitu dimensi fasilitas fisik (*tangible*) seperti kursi dan meja agar masyarakat dapat merasa puas dan nyaman saat melaksanakan pelayanan .
2. Dari aspek kehandalan, pegawai dan staf Kantor Kelurahan Fatubenao sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
3. Pada aspek daya tanggap, sebaiknya menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat Fatubenao, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat baik biaya pelayanan dan prosedur

pelayanannya.

5. Petugas pelayanan sebaiknya menerangkan dengan sejelas-jelasnya mengenai prosedur pelayanan dan menerima kritik maupun saran dari masyarakat sebagai interopeksi untuk layanan yang lebih baik kedepannya.