

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan belum menikah di kelurahan Oesapa telah berjalan dengan efektif, yang dapat dilihat dari indikator sebagai berikut: Indikator (kinerja pelayanan) oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry 2011

1. Bukti Fisik

Sarana dan prasarana, kondisi ruang pelayanan bersih, nyaman dan memberikan kesan yang aman. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, pendingin ruangan, kipas angin masih kurang baik dan prasarana dalam hal ini mesin printer, komputer yang memberikan sumbangsih dalam membantu upaya untuk mengefektifkan pelayanan di kantor lurah Oesapa sudah baik.

2. Keandalan

Waktu pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dapat disimpulkan bahwa sudah efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat dan memuaskan masyarakat. Meski ada beberapa masyarakat mengatakan cukup lama atau tidak tepat waktu, hal itu dikarenakan banyaknya masyarakat yang mengurus surat, akan tetapi pegawai sebagai penyedia layanan sudah berusaha menginformasikan dengan jelas tentang standar waktu penyelesaian pengurusan surat.

3. Daya Tanggap

Sikap petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan di kelurahan Oesapa kecamatan Kelapa Lima kota Kupang sudah memberikan kesan yang baik dan informasi yang di berikan juga mendapatkan kesan yang baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran berkaitan dengan sarana dan prasarana :

1) Bukti Fisik

Pemerintah Kelurahan Oesapa perlu memperbaiki atau merenovasi sarana dan prasarana pendukung seperti: memperluas ruang tunggu, memperbaiki AC, kipas angin. Hal ini, mengingat pentingnya kenyamanan pihak aparat maupun masyarakat yang beraktivitas di kantor kelurahan Oesapa

2) Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan

Sebaiknya pegawai di Kantor Lurah Oesapa harus lebih baik lagi dalam menegakkan kedisiplinan. Dengan adanya disiplin kerjanya baik dalam pelayanan administrasi, maka dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.