

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

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

6.1.1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang dinilai dari lima (5) dimensi yaitu :

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang sudah menerapkan dimensi *Tangible* beserta indikatornya. Penilaian kualitas sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi sebagian masyarakat pengguna layanan juga menyampaikan ketidakpuasan terhadap indikator lainnya.

2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi ini pelayanan publik di Kantor Desa Plampang sudah berjalan, tetapi masyarakat pengguna layanan masih ada yang belum mengetahui bahwa adanya standar pelayanan.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Pelayanan publik di Kantor Desa Plampang secara umum sudah dimenerapkan dimensi ini sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat, tetapi masih ada hal-hal yang belum berjalan maksimal.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pelayanan publik di Kantor Desa sudah menerapkan dimensi ini beserta indikatornya, karena dilihat dari tanggapan positif dari masyarakat pengguna layanan.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pelayanan publik di Kantor Desa dilihat dari segi dimensi ini hampir berjalan sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi masih adanya masyarakat pengguna layanan yang mengeluh mengenai salah satu

indikator dimensi ini. Maka dari itu perlu ditingkatkan lagi dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

6.1.2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Plampang adalah ruangan pelayanan yang agak sempit dan perlu ditambah lagi fasilitas pelayanan seperti komputer, karena alat pelayanan di Kantor Desa Plampang menggunakan laptop kadang laptop saat digunakan sering eror dan lambat dikarenakan penyimpanan yang penuh.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Memanfaatkan ruangan seperti aula agar pelayanan menjadi nyaman, sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan sekaligus memberikan kemudahan kepada pengguna layanan dalam mendapatkan pelayanan.
2. Kantor Desa Plampang perlu penambahan fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, penambahan kapasitas kursi. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasakan fasilitas supaya pengguna layanan merasa nyaman saat berada di Kantor Desa Plampang.
3. Kantor Desa Plampang khususnya pegawai agar meningkatkan kemampuan dengan memberikan pelatihan untuk pegawai yang belum mahir dalam menggunakan alat pelayanan seperti komputer, sehingga pelayanan berjalan dengan baik.
4. Kantor Desa Plampang perlu penambahan media dan alat untuk menyebarkan informasi pelayanan seperti, membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan SOP pelayanan maupun syarat-syarat pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan, sehingga masyarakat pengguna layanan tidak kebingungan dalam melakukan pelayanan.