

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada Bab IV (Hasil Penelitian) sebelumnya Penelitian ini menganalisis Peran Tenaga Kerja dengan Perjanjian Kontrak (TKPK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Mojo Surakarta. Berdasarkan analisis mendalam terhadap data kepuasan masyarakat yang mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa TKPK memiliki peran yang sangat signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Mojo Surakarta berada pada kategori sangat baik. Kepuasan ini paling menonjol pada dimensi Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy), yang menunjukkan bahwa masyarakat sangat merasa aman dan percaya terhadap pelayanan, serta merasakan kepedulian dan pemahaman yang mendalam dari petugas.

Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) dan Keandalan (Reliability) juga menunjukkan hasil yang sangat positif. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas dan penampilan petugas telah terpelihara dengan baik, dan pelayanan yang diberikan konsisten serta akurat.

Peran TKPK dalam mencapai capaian positif ini sangat jelas terlihat. Mereka berkontribusi penting dalam memastikan pemeliharaan fasilitas fisik dan kerapian petugas (Tangibles), serta menjaga konsistensi pelayanan

(Reliability). Lebih lanjut, TKPK juga berperan krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat (Assurance) dan menunjukkan kepedulian serta pemahaman (Empathy) terhadap kebutuhan warga. Meskipun dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa masih ada sedikit ruang untuk perbaikan, secara keseluruhan, TKPK telah berhasil mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif di Kelurahan Mojo Surakarta.

## **B. Saran dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan saran sekaligus rekomendasi guna memperbaiki Peran Tenaga Kerja Dengan Perjanjian Kontrak (TKPK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Mojo Surakarta. Saran dan rekomendasi yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah meskipun sudah baik, dimensi Daya Tanggap memiliki persentase kepuasan paling rendah dibandingkan dimensi lainnya. Kelurahan perlu mengidentifikasi penyebab rendahnya daya tanggap ini dan mengambil langkah-langkah perbaikan, seperti: Meningkatkan kecepatan respon terhadap keluhan atau pertanyaan masyarakat dan juga mengurangi waktu tunggu pelayanan.

Masukan untuk saran peneliti selanjutnya, meskipun dimensi Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy) sudah sangat baik, penelitian kualitatif dapat mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) yang dilakukan oleh TKPK, sehingga praktik tersebut dapat direplikasi. Fokus: Wawancara TKPK dengan kinerja terbaik (yang sering dipuji masyarakat) untuk mendeskripsikan

secara naratif strategi komunikasi dan interaksi yang mereka gunakan untuk membangun kepercayaan dan menunjukkan kepedulian yang mendalam.