

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban dengan pengukuran indikator menurut Parasutaman. Terdapat 5 indikator pelayanan publik, yaitu Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, dan Berwujud. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keandalan

Dari indikator Keandalan, pelayanan publik di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban dinilai sudah baik dari segi keandalan, karena pegawai mampu memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Ketanggapan

Dari indikator Ketanggapan dinilai kurang, karena Kepala UPTD dan Pegawai belum mampu memberikan respon cepat dan tanggap terhadap keluhan serta kebutuhan dari para pemohon layanan Kartu Identitas Anak.

3. Keyakinan

Dari indikator keyakinan pelayanan dinilai baik karena Kepala UPTD dan Pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat melalui sikap yang meyakinkan dalam memberikan layanan.

4. Empati

Dari indikator empati dinilai kurang, karena pegawai belum sepenuhnya menunjukkan sikap ramah sopan dan adil kepada pengguna layanan Kartu Identitas Anak.

5. Berwujud

Dari indikator berwujud, pelayanan dinilai kurang, karena sebagian masyarakat masih mengeluhkan ruangan yang sempit, enggap dan kursi yang terbatas.

B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian diatas menunjukkan bahwa Optimalisasi Pelayanan Publik di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban dikatakan belum optimal, hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai tolak ukur dalam proses pengukuran indikator Pelayanan Publik pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati dan Berwujud. Dari kelima indikator tersebut ada 3 indikator yang sudah optimal dan 2 indikator masih belum optimal, hal ini menunjukkan bahwa di UPTD Wilayah II Kecamatan Mojolaban masih belum optimal untuk pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak.

C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyampaikan beberapa saran guna mengoptimalkan pelayanan publik pembuatan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Mojolaban. Saran yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Indikator Ketanggapan, mengadakan pelatihan pelayanan prima, penambahan pegawai terutama pada jam-jam sibuk maupun pada saat pegawai lainnya melakukan tugas dinas keluar kantor.
2. Indikator Empati, pelatihan sikap pelayanan prima khususnya dalam hal keramahan, kesabaran, dan kepedulian terhadap kondisi masyarakat. Lalu penyediaan kotak saran atau survei kepuasan untuk menilai sejauh mana empati pegawai dirasakan oleh masyarakat, serta memberikan ruang untuk perbaikan.
3. Indikator Berwujud, penambahan dan perawatan fasilitas penunjang, seperti tempat duduk yang memadai, kipas/ac baru.