

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

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

1. Dimensi Tangibel dengan indikator yaitu penampilan pelayan publik, kenyamanan proses pelayanan publik, kemudahan dalam pelayanan publik, kedisiplinan pegawai pelayan publik, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan dan juga kurangnya alat bantu dalam pelayanan.
2. Dimensi Reliability dengan indikator kecermatan pegawai pelayan publik, standart pelayanan, dan kemampuan serta keahlian pegawai menggunakan alat bantu. Indikator kemampuan serta keahlian pegawai menggunakan alat bantu belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.
3. Dimensi Responsiviness dengan indikator merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, pegawai melakukan pelayanan dengan cepat, pegawai melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai memberikan pelayanan dengan cermat, pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan masyarakat direspon oleh pegawai layanan. Semua indikatornya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.

4. Dimensi Assurance dengan indikator Jaminan tepat waktu dalam pelayanan, Jaminan biaya dalam pelayanan, dan Jaminan legalitas dalam pelayanan. Semua indikatornya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.
5. Dimensi Emphaty dengan indikator mendahulukan kepentingan masyarakat, pegawai melayani dengan sopan dan ramah, pegawai tidak diskriminatif dan membedakan, dan pegawai melayani setiap masyarakat yang datang. Sudah menerapkan dimensi empati dan semua indikatornya sudah berjalan sesuai harapan masyarakat.
6. Faktor pendukungnya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Polokarto adalah kepemimpinan yang baik., hubungan kerja/kerjasama antar pegawai, adanya apresiasi terhadap para pegawai oleh pemimpin serta akses yang terjangkau.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut :

1. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Polokarto adalah sumber daya pegawai yang masih kurang, kurangnya keterampilan dan keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu berupa komputer, serta kurangnya proses pelayanan secara online seperti penggunaan website dan antrian online untuk mempermudah sistem pelayanan
2. Dilakukan refresing terhadap materi-materi mengenai SOP Pelayanan Publik kepada Apatur Pelayanan di Kecamatan Polokarto.

3. Melakukan evaluasi bulanan untuk dapat mengetahui kekurangan dan meningkatkan secara spesifik.
4. Dilakukan studi banding ke Kantor Kecamatan lainnya untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang dapat diterapkan kedepannya untuk menjadi lebih baik.