

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab terdahulu, maka bagian ini penulis mencoba mengambil beberapa kesimpulan dan sedikit memberikan saran sebagai langkah terakhir dalam penulisan hasil penelitian.

1. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat umum dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan dilakukan secara adil, tidak memihak serta lebih mengutamakan kepentingan orang banyak dibandingkan kepentingan pribadi dan golongannya.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Persepsi masyarakat tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga di desa Hampan Perak Kecamatan Hampan Perak Kabupaten Deli Serdang tergolong sedang/cukup baik. Hal ini terbukti dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah desa dalam menjalankan tugasnya khususnya mengenai pengurusan KK sudah cukup baik, disiplin, transparan,

tidak membeda-bedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lainnya, tepat waktu, memberikan informasi yang jelas tentang syarat pembuatan KK dan prosedur pengurusan KK tidak berbelit-belit.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis menyarankan sebagai berikut :

1. Hendaknya aparaturnya pemerintah desa Hamparan Perak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan pembuatan KK haruslah memberikan pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif.
2. Hendaknya aparaturnya pemerintah desa Hamparan Perak memberikan pelayanan yang prima dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa kesulitan atau keberatan untuk mengurus semua keperluan administrasi masyarakat khususnya pembuatan KK.