

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian hasil temuan penelitian di atas, maka penulis mengambil kesimpulan dalam hasil penelitian ini.

1. Pelayanan Publik merupakan segala jenis bidang usaha pelayanan yang dikelola oleh pemerintah ataupun penyelenggara pelayanan publik baik dalam bentuk barang publik dan jasa publik atau pelayanan administratif yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan sebagai kebutuhan untuk kepentingan melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
2. Mayoritas masyarakat memiliki persepsi yang sudah baik dan merasa puas terhadap kinerja aparatur pemerintah Kelurahan khususnya dalam hal pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Stabat Baru Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Hal ini terbukti dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa aparatur pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan pekerjaannya berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), seperti pelayanan yang bertanggungjawab mulai dari awal pekerjaan sampai selesainya tugas dari pelayanan yang diberikan aparatur, disiplin, memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan pembuatan Kartu Keluarga (KK), tepat waktu, bersikap ramah, dan tidak menyulitkan masyarakat.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil temuan penelitian di atas, maka yang menjadi saran penulis dalam hal ini adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pemerintah Kelurahan Stabat Baru harus memberikan informasi yang akurat secara menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat tentang prosedur pembuatan kartu keluarga, agar masyarakat lebih mengetahui tentang apa yang ada dalam aturan yang telah ditetapkan dalam pembuatan kartu keluarga.
2. Dalam memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan pembuatan kartu keluarga, aparatur pemerintah Kelurahan harus lebih meningkatkan akuntabilitas kinerja kualitas pelayanan yang baik, agar masyarakat merasa puas dan terjamin dengan pelayanan yang diberikan Aparatur Kelurahan kepada masyarakat yang sedang berurusan di Kelurahan.
3. Kepada masyarakat disarankan untuk lebih bijaksana ketika mengurus kartu keluarga, dalam arti harus memahami dengan sepenuhnya tentang prosedur pengurusan kartu keluarga sehingga secara tidak langsung membantu kinerja aparatur pemerintah Kelurahan dan kartu keluarga yang dibutuhkan menjadi lebih cepat selesai.