

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang terdapat dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Pada umumnya persepsi masyarakat tentang pelayanan publik sudah baik.

Hal ini terbukti dari pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sudah baik, seperti seluruh responden yaitu 62 orang (100%) mengetahui biaya penyelenggaraan pelayanan. Dari 62 responden, 53 responden (85,48%) mengetahui tentang standar waktu penyelesaian pelayanan. Seluruh responden yaitu 62 orang (100%) mengetahui tata cara atau prosedur penyelenggaraan. Selain itu pengalaman yang pernah dirasakan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan juga cukup baik, seperti dari 62 responden, 55 responden (88,71%) menyatakan tidak pernah mendapat perlakuan yang kurang menyenangkan dari pegawai, contohnya seperti lama menunggu, atau perkataan pegawai yang kasar. Dari 62 responden, 54 responden (87,09%) menyatakan tidak pernah mendapat produk layanan yang cacat hukum, contohnya seperti kesalahan nama pada KTP. Dari 62 responden, 50 responden (80,65%) menyatakan tidak pernah dimintai biaya tambahan terkait penyelenggaraan pelayanan dengan alasan untuk mempercepat proses.

2. Berdasarkan data penelitian delapan indikator yang dipakai untuk melihat kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan baik atau tidak dapat dilihat sebagai berikut:
 - a. Pada indikator pertama yaitu kesederhanaan prosedur atau tata cara pelayanan sudah terlaksana cukup baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, 48 responden (77,42%) menyatakan prosedur penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh pegawai tidak sulit. Kemudian dari 62 responden, 42 responden (67,74%) menyatakan mekanisme penyelenggaraan pelayanan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya.
 - b. Pada indikator kedua yaitu keterbukaan informasi pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, 38 responden (61,29%) menyatakan pegawai selalu menjelaskan tujuan pemungutan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan. Dari 62 responden, 48 responden (77,42%) menyatakan pegawai selalu memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyelesaian penyelenggaraan pelayanan. 62 responden (100%) menyatakan bahwa pegawai selalu memberikan informasi yang jelas mengenai tata cara penyelenggaraan pelayanan. 62 responden (100%) menyatakan bahwa pegawai selalu memberikan informasi yang jelas mengenai syarat dalam penyelenggaraan pelayanan.

- c. Pada indikator ketiga yaitu ekonomis atau keterjangkauan biaya pelayanan sudah terlaksana cukup baik. Hal itu terbukti dari 62 responden (100%) menyatakan bahwa pegawai memungut biaya dalam pembuatan surat tanda tidak mampu ataupun surat pengantar SKCK. Seharusnya surat-surat tersebut diberikan secara gratis kepada masyarakat. Kemudian dari 62 responden, 45 responden (72,58%) menyatakan bahwa biaya/tarif yang ditentukan oleh pegawai dapat dijangkau, artinya biaya/tarif tersebut tidak memberatkan masyarakat.
- d. Pada indikator keempat yaitu ketepatan waktu pada saat proses pelayanan terlaksana kurang baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, hanya 35 responden (56,45%) menyatakan bahwa pegawai bertindak cepat dalam menyelesaikan pelayanan dan hanya 32 responden (51,61%) yang menyatakan pegawai selalu tepat waktu dalam menyelenggarakan pelayanan.
- e. Pada indikator kelima yaitu keamanan pada saat memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan sangat baik. Hal itu terbukti 62 responden (100%) menyatakan pegawai sudah menyediakan sarana ruang tunggu bagi masyarakat ketika mengurus keperluan administrasi kependudukannya seperti tempat duduk bagi masyarakat yang sedang menunggu untuk dilayani. Bagi masyarakat yang membawa anak, mereka dapat bermain di halaman kantor kelurahan yang cukup luas sehingga masyarakat merasa aman dan nyaman dalam mengurus administrasinya.

- f. Pada indikator keenam yaitu efisiensi penyelenggaraan pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, 49 responden (79,03%) menyatakan bahwa pegawai kelurahan tidak mengharuskan masyarakat melewati beberapa simpul meja pegawai sehingga tidak menyebabkan pengeluaran biaya berlebih dalam pengurusan kartu keluarga atau KTP.
- g. Pada indikator ketujuh yaitu keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan sudah terlaksana dengan sangat baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, 49 responden (79,03%) menyatakan bahwa pegawai kelurahan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi status sosial. 58 responden (93,55%) menyatakan pegawai kelurahan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi kesukuan. 57 responden (91,93%) menyatakan pegawai kelurahan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi agama.
- h. Pada indikator kedelapan yaitu keprofesionalan dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan cukup baik. Hal itu terbukti dari 62 responden, 57 responden (91,93%) menyatakan pegawai selalu memberikan senyuman pada saat melayani atau merespon masyarakat. 56 responden (90,32%) menyatakan bahwa pegawai sudah menunjukkan tutur bahasa yang sopan pada saat berkomunikasi. 29 responden (46,77%) menyatakan bahwa pegawai tidak datang tepat waktu ke kantor. 51 responden (82,26%) menyatakan bahwa pegawai

langsung tanggap terhadap keluhan yang diberikan masyarakat terkait dengan pelayanan.

Dapat diambil kesimpulan kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Pegawai Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan sudah cukup baik, dari delapan indikator, ada dua indikator terlaksana dengan sangat baik, dua indikator terlaksana dengan baik, tiga indikator terlaksana cukup baik, dan hanya satu indikator terlaksana kurang baik

B. Saran

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

1. Dari hasil penelitian seluruh responden (100%) menyatakan bahwa pegawai memungut biaya dalam pembuatan surat tanda tidak mampu ataupun surat pengantar SKCK, dimana seharusnya surat-surat tersebut diberikan secara gratis kepada masyarakat. Sehingga diharapkan pegawai kelurahan tidak lagi memungut biaya dalam pembuatan surat tanda tidak mampu ataupun surat pengantar SKCK.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dari 62 responden, hanya 35 responden (56,45%) menyatakan bahwa pegawai bertindak cepat dalam menyelesaikan pelayanan. Untuk itu diharapkan pegawai kelurahan selalu bertindak cepat dalam menyelesaikan layanan, agar masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.
3. Dari hasil penelitian kepada 62 responden, hanya 32 responden (51,61%) yang menyatakan pegawai selalu tepat waktu dalam menyelenggarakan

pelayanan. Untuk itu diharapkan pegawai kelurahan selalu tepat waktu dalam menyelenggarakan pelayanan jika pegawai kelurahan mengutarakan 4 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya, agar dapat menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat terhadap pegawai kelurahan.

4. Sebaiknya pegawai kelurahan lebih meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja. Karena apabila dilihat dari 62 responden, hanya 20 orang (32,26%) yang menyatakan bahwa pegawai selalu tepat waktu datang ke kantor. Untuk itu diharapkan pegawai kelurahan selalu tepat waktu datang ke kantor kelurahan, agar masyarakat dapat dengan cepat mengurus segala keperluan mereka dan tidak perlu menunggu lama.
5. Bagi Pemerintah, sebagai organisasi penyelenggaraan di Kelurahan, pemerintah harus lebih mengawasi kinerja pegawai di kantor Kelurahan dalam menjalankan tugasnya. Agar pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Tangkahan lebih meningkatkan kualitas dalam bekerja yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan masyarakat.