

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun, maka dapat diperoleh kesimpulan terhadap (5) lima unsur indikator teori dimensi *servqual*, yakni sebagai berikut.

1. Pertama, berwujud (*tangible*): Kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun dilihat dari sarana fisiknya memiliki 1 gedung Kantor Desa yang di dalamnya ada ruang tunggu, AC, 1 kursi panjang putih, dan halaman parkir untuk masyarakat. Disamping itu untuk fasilitas pendukung kinerja pegawai dalam proses administrasi sudah memadai, yakni dilengkapi 2 (dua) komputer, 2 printer, 1 scanner, dan kertas HVS untuk keperluan administrasi. Selain itu adanya akses internet juga mendukung implementasi layanan publik untuk pengurusan administrasi seperti ktp, Kartu keluarga, surat keterangan dan akta kelahiran, serta mengelola data penduduk, keuangan dan penyimpanan dokumen dalam format digital yang fungsinya untuk efisiensi dan keamanan data desa dan masyarakat. Sehingga sebagian besar masyarakat menilai bahwa fasilitas pelayanan administrasi surat menyurat di Desa Klambir Lima cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, ada beberapa kondisi yang perlu diperhatikan, seperti ruang kantor yang tampak kecil dan akses pintu masuk yang kurang leluasa, serta kurangnya ventilasi pendingin udara yang terkadang tidak berfungsi dengan baik mempengaruhi ketidaknyamanan masyarakat saat menunggu layanan di kantor desa.

Kedua, kehandalan (*reliability*) : kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun, dilihat dari kemampuan dan kehandalannya, perangkat desa sudah memberi layanan tepat waktu tanpa adanya penundaan. Dimana dalam pengurusan surat izin usaha dan domisili dapat selesai dalam kurun waktu 1-2 hari. Akan tetapi dalam proses pengerjaan pegawai desa sering tidak fokus dalam melihat dokumen, sehingga terjadi kesalahan dalam pengetikan nama. Meskipun begitu, perangkat desa sudah sangat konsisten dalam memberikan layanan tepat waktu. Semua dokumen, seperti akte kematian, domisili, dan surat izin usaha, selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan meskipun ada kendala disetiap prosesnya seperti penandatanganan dan pengarsipan data. Kemudian perangkat desa dalam memberikan pelayanan di terkenal pegawai yang ramah dan sopan dalam arti selalu berkomunikasi baik dengan masyarakat dan berpakaian rapi. Meskipun begitu masih ada persoalan lebih terkait dengan keterbatasan sumber daya dan masalah verifikasi dokumen yang belum sepenuhnya terkoneksi dengan baik karena tidak dapat dilindungi akibat adanya virus pada internal komputer, sehingga mekanisme penyimpanan file sering berubah-ubah.

Ketiga, ketanggapan (*responsiveness*): dilihat dari sisi kesediaan dan kemampuan perangkat desa untuk memberikan layanan yang cepat dan tanggap kepada masyarakat sudah dilakukan secara baik, yaitu perangkat desa selalu mengkomunikasikan prosedur yang memungkinkan masyarakat ingin mengurus dokumen pembuatan surat keterangan mandah, dan surat kepemilikan tanah. Adanya tanggapan informasi yang selalu dilakukan oleh

pegawai desa adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Selain itu, perangkat desa selalu proaktif dalam melayani masyarakat meskipun terkadang tidak konsisten setelah jam istirahat tiba akibat kelelahan, sehingga menimbulkan respon pegawai desa dalam melayani masyarakat menjadi sedikit terganggu.

Keempat, jaminan (*assurance*): dilihat dari tingkat kepercayaan yang dirasakan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh perangkat desa klambir lima kebun, yakni perangkat desa memiliki komitmen dalam memperjuangkan kepentingan masyarakat dengan adil dan menetapkan prosedur yang jelas agar masyarakat mudah mengakses layanan di desa, seperti pembuatan surat keterangan dapat diselesaikan dalam waktu 1-3 hari. Selain itu, data pribadi masyarakat yang diproses oleh perangkat desa dikelola dengan aman dan tidak disalahgunakan, sehingga masyarakat merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan berjalan secara jujur, efektif, dan efisien. Dengan adanya jaminan ini, masyarakat Desa Klambir Lima Kebun dapat merasakan keadilan dan kepercayaan terhadap pemerintah desa.

Kelima, empati (*empathy*): perangkat desa sudah menunjukkan rasa peduli dan perhatian yang cukup baik, terutama dalam menghadapi situasi-situasi mendesak seperti pembuatan akte kematian dan surat tanah, dimana perangkat desa selalu memberi arahan dan solusi untuk menjelaskan langkah-langkah yang konkret untuk membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen agar tidak terjadinya kesalahan atau miskomunikasi yang dilakukan oleh perangkat desa dengan masyarakat. Meskipun begitu, namun masih ada

kekurangan yang terletak pada situasi karena banyak tugas yang harus diselesaikan secara cepat oleh perangkat desa, sehingga menimbulkan masyarakat merasa diabaikan.

2. Adapun faktor penghambat mencakup; pertama, kurangnya fasilitas fisik yang memadai seperti tidak berfungsinya ventilasi pendingin ruangan, akses pintu masuk kantor desa kurang leluasa dan rusaknya 1 komputer yang tidak dapat digunakan akibat adanya virus di dalam komputer, sehingga untuk proses administrasi menjadi terhambat.

Kedua, keterbatasan sumber daya manusia maupun keterbatasan fasilitas. Perangkat desa terkadang tidak fokus dan tidak konsisten saat memasuki jam istirahat akibat kelelahan, dan tidak kooperatif dalam pengarsipan file dokumen penyimpanan digital. Ketiga, kendala koordinasi internal antar perangkat desa dengan masyarakat. Keempat, tingkat kesadaran masyarakat yang belum mendukung dalam artian tidak semua masyarakat memahami informasi yang diberikan, meskipun sudah ada upaya untuk menyampaikan secara jelas. Kelima, keterbatasan dalam teknologi informasi. Adapun faktor pendukung dalam keberhasilan pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun mencakup; pertama, komitmen perangkat desa termasuk staf pelayanan umum dan kepala desa, untuk meningkatkan pelayanan publik. Kedua, ketersediaan SOP diawal. Ketiga, dukungan masyarakat untuk perbaikan. Keempat, kesediaan untuk transparansi walaupun perlu waktu untuk menerapkannya secara menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada informan, maka dapat diberikan saran yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan publik di Desa Klambir Lima Kebun berjalan dengan lebih baik lagi.

Adapun saran dari penulis antara lain:

1. Kepada pemerintah desa Klambir Lima Kebun, Penting bagi desa untuk memperbaiki fasilitas fisik kantor layanan seperti menyediakan ruang tunggu yang nyaman, akses pintu masuk dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat yang datang untuk memperoleh layanan. Diperlukan juga sistem proses digitalisasi seperti mesin scan, printer dan komputer yang memadai, serta mesin fotocopy yang dapat berfungsi untuk memungkinkan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat.
2. Selain itu, dari sisi kehandalan perangkat desa masih ada persoalan mengenai kesalahan dalam pengetikan nama, dan hal ini lebih terkait dengan keterbatasan sumber daya dan masalah verifikasi dokumen yang belum sepenuhnya terkoneksi dengan baik karena tidak dapat dilindungi akibat adanya virus pada internal komputer. Sehingga mekanisme penyimpanan file sering berubah-ubah, seharusnya perangkat desa mengadakan evaluasi internal agar memastikan bahwa kekurangan fasilitas ini dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat di desa Klambir Lima Kebun, dan dapat meningkatkan layanan publik dengan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
3. Kemudian, perangkat desa melakukan pelatihan rutin mengenai SOP pelayanan agar membantu memastikan layanan yang lebih tepat waktu dan sesuai prosedur. Perangkat desa juga dapat menerapkan sistem antrian atau nomor layanan digital agar masyarakat merasa prosesnya lebih adil.
4. Kepada masyarakat desa Klambir Lima Kebun, disarankan untuk lebih aktif dalam mengajukan pertanyaan atau keluhan terkait layanan yang mereka

terima, terutama memanfaatkan media informasi yang disediakan oleh desa, seperti media sosial untuk mendapatkan informasi terkini tentang prosedur dan layanan yang tersedia. Setelah menerima pelayanan, masyarakat sebaiknya memberikan umpan balik kepada perangkat desa. Umpan balik ini sangat penting untuk perbaikan layanan di masa mendatang. Masyarakat bisa menyampaikan pendapat mereka tentang seberapa baik layanan yang diterima, baik itu positif maupun negatif.

