

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Oesapa Barat Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang yang di ukur dalam aspek *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), Maka di simpulkan bahwa semua belum dilaksanakan dengan tepat. Adapun unsur kesimpulannya sebagai berikut :

6.1.1 *Tangibel* (Berwujud)

Penampilan aparatur belum begitu rapi dantidak menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas dan Atribut Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang, Surat Edaran Tentang Penggunaan Pakaian Dinas dan Atribut. Yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor 025/4660/SJ tanggal 12 Juni 2019 serta mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah serta dari sisi kenyamanan dalam Tempat pelayanan disini secara umum belum begitu nyaman dimana adanya tempat duduk kursi bagi masyarakat yang akan melakukan pengantrian di ruang tunggu pelayanan masih kurang karena ada masyarakat yang berdiri unuk mengantridan juga belum tersedia pendingin ruangan seperti AC,

dimana AC hanya ada di ruangan Kantor Lurah saja sedangkan di ruangan tunggu untuk pelayanan AC tidak ada sama sekali.

Dan untuk kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan serta Penggunaan alat bantu dalam pelayanan belum begitu baik hal ini dapat dilihat dari adanya Pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian yang cukup lama dan tidak di dukung oleh Komputer dan Mesin Print untuk proses pelayanan sehingga pelayanan tidak berjalan cepat sesuai apa yang di harapkan.

6.1.2 *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan/Kecermatan petugas dalam melayani belum begitu cermat dalam pengurusan pelayanan seperti pengurusan surat pengantar permohonan Kartu Kelurga (KK) dan surat keterangan domilisi penduduk serta tidak berpedoman pada regulasi yang ada yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Serta kemampuan dan keahlian, kecermatan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu untuk proses pelayanan belum semua Aparat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat menguasai alat bantu dalam proses pelayanan seperti Komputer.

6.1.3 *Responsiviness* (Ketanggapan)

Ketanggapan Aparat yang ada di Kelurahan Oesapa Barat tidak terlalu merespon dan menanggapi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara cepat dalam jangka waktu yang tidak lama dalam pengurusan Surat Keterangan Domilisi Penduduk dan Surat Permohonan Kartu Keluarga.

Serta untuk semua keluhan pelanggan/ masyarakat tidak direspon oleh kelurahan dengan baik karena tidak adanya kotak saran dan website untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

6.1.4 *Assurance* (Jaminan)

Jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan tidak begitu di tepati sesuai waktu yang diberikan dalam pelayanan dan tidak mengacu pada regulasi yaitu Peraturan Walikota Kupang Nomor 08 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan (Lembaran Daerah Kota Kupang Tahun 2008 Nomor 08. Tambahan Lembaran Daerah Nomor 203), Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

6.1.5 *Emphaty* (Empati)

Sikap ramah dan sopan santun oleh aparat/petugas dalam melayani tidak begitu ramah hal ini menunjukkan Petugas melayani dengan diskriminatif (membeda-bedakan) dalam melayani masyarakat belum melakukan pelayanan secara profesional sikap cuek kepada masyarakat dan selalu mendahulukan masyarakat yang sudah di kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat.

6.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka saran yang dapat di berikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada pihak Kelurahan Oesapa Barat perlu menyediakan fasilitas sarana dan prasarana seperti AC di ruang tunggu pelayanan agar masyarakat tidak kepanasan ditengah antrian panjang dan juga harus memasang indihome/wifi agar proses pengerjaan melalui media online dapat berjalan dengan baik dan cepat.
2. Diharapkan kepada pihak Kelurahan Oesapa Barat untuk menyediakan kotak saran dan website yang berguna sebagai wadah untuk memberikan komentar atau memberikan keluhan terkait pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.
3. Diharapkan juga kepada kelurahan dapat menambahkan lagi sarana prasarana seperti komputer dan printer agar proses pengerjaan dalam kelurahan dapat berjalan dengan baik,cepat dan tanpa ada kendala-kendala lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku buku

- Poerwandari.(2009). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 UI
- Sugiyono.2012.*Metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta

Skripsi skripsi

- Annisa Dianditya (2016).*Kualitas Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Yogyakarta*.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada.Yogyakarta.
- Rio Robinson Ndun (2015).*kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Oenaek Kecamatan Kupang Barat Kabupaten Kupang. Jurusan Administrasi Negara*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Umbu Sairo (2013). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Pelayanan Publik PDAM kota Kupang bagi pelanggan di Kelurahan Oesapa)*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Jurnal

- ErickS.Holle (2011).*Pelayanan Publik Melalui Electronic Government:Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17No.3BulanJuli-September 2011.
- M. Hamdani Pratama (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Neng Kamarni (2011).*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan,Volume2,Nomor3, September.Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang.
- Robi Cahyadi Kurniawan (2016). *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah*. Fiat Justisia Journal of Volume 10 Issue 3, July-September .Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Sutopo (2014).*Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat*. Journal of Rural and Development Volume V No. 1 Februari 2014. Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret Surakarta

Peraturan Perundangan-Undangan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 60 Tahun 2007 tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Kota Kupang No. 06 Tahun 2006

Peraturan Walikota Kupang Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pakaian Dinas dan Atribut Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Kupang

Surat Edaran Tentang Penggunaan Pakaian Dinas dan Atribut Yang tertuang dalam Surat Edaran Nomor 025/4660/SJ tanggal 12 Juni 2019

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dokumen

Data Kependudukan Kelurahan Oesapa Barat 2019