

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil peneliti dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tanibel, Realibility, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty*.
 - a. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator kondisi sarana prasarana, penampilan pegawai, kenyamanan, kemudahan, dan kedisiplinan pegawai. Namun ada indikator yang belum sepenuhnya di laksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
 - b. Dimensi Realibility (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, kedisiplinan dan kemampuan. Semua indikator sudah dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.
 - c. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti

karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

d. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kelubagolit Kabupaten Flores Timur adalah masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Kelubagolit sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan.

Selain itu, perlu adanya *filing cabinet* untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.

2. Kecamatan Kelubagolit perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Flores Timur.
3. Pegawai di Kecamatan Kelubagolit sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Kelubagolit khususnya bagian pelayanan sebaiknya segera mendatangkan alat perekaman KTP dan sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata. Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta, 2003
- Dadang Juliantara, *kapasitas Pemerintah Dalam Daerah Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2005
- Moleong, Lexy, J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksari: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.

Sumber-sumber lain :

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- KEPMENPAN. Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004
- Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.