

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis mengenai Kualitas Pelayanan Puublik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya, sesuai dengan dokus penelitian yang telah ditetapkan berdasarkan 5 (lima) dimensi fokus penelitian yakni *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empahty* (Empati), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Tangibel* (Berwujud) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan penggunaan alat bantu dapat dikatakan kurang berkualitas. Oleh karena itu beberapa indikator yang belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan yang terbatas dan sempit. Selain itu juga pada indikator kemudahan akses dalam permohonan pelayanan masih terdapat keresahan yang dirasakan oleh masyarakat karena tidak ada *name tag* baik di dalam maupun di luar kantor pada setiap ruangan, sehingga masyarakat merasa kebingungan untuk melakukan pelayanan baik itu administrasi kependudukan maupun non kependudukan.
2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai

indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian dapat dikatakan sangat berkualitas .

3. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat waktu, dan merespon keluhan pengguna layanan dapat dikatakan berkualitas dan sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Reponsiviness*. Namun ada indikator yang belum berjalan sesuai tepat waktu, dikarenakan ketidaklengkapan berkas dari pemohon atau masyarakat untuk melakukan permohonan berkas yang diharapkan.
4. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu, jaminan kepastian biaya, dan jaminan legalitas produk layanan dapat dikatakan sangat berkualitas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan atau masyarakat terhadap indikator dalam dimensi *Assurance*.
5. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bangkingan Kota Surabaya berdasarkan dimensi *Empahty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan atau masyarakat, ramah dan sopan santun, tidak diskirimentif, dan menghargai dapat dikatakan sangat berkualitas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Kelurahan Bangkingan sebaiknya dapat memberikan *name tag* pada setiap meja pelayanan sehingga warga tidak kebingungan untuk melakukan pelayanan kependudukan maupun non kependudukan.
2. Kantor Kelurahan Bangkingan sebaiknya memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat terkait persyaratan dokumen yang dibutuhkan untuk ketepatan waktu proses pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada supaya lebih cepat, dan tepat waktu.
3. Kantor Kelurahan Bangkingan khususnya pada bagian pelayanan sebaiknya pada ruangan bagian luar diberikan informasi atau petunjuk arah bahwa disini adalah ruang pelayanan, ruang Kasi Kesra, ruangan Ibu Lurah, Bapak Sekel, dll. Supaya masyarakat baik wilayah Bangkingan maupun masyarakat awam, agar tidak merasakan kebingungan.