

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Analisis pelayanan publik di Kelurahan Pasie Nan Tigo menunjukkan adanya beberapa kekurangan signifikan dalam berbagai dimensi kualitas layanan yang menunjukkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasie Nan Tigo dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* beserta indikatornya. (1) pelaksanaan kualitas pelayanan terkait dengan dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dan pelayanan di kelurahan seringkali terganggu akibat kerusakan peralatan krusial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (2) dimensi *reliability* (kehandalan) kehandalan pegawai dalam menangani setiap keluhan pelayanan belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pelayanan dokumen administrasi surat menyurat dan bantuan. (3) dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pegawai sudah menunjukkan sikap tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada proses pelayanan pembuatan dokumen administrasi, namun belum optimal. (4) dimensi *assurance* (jaminan), ketepatan jaminan tepat waktu pelayanan belum sesuai dengan harapan masyarakat, terlihat masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan ketepatan waktu pelayanan dokumen administrasi surat menyurat. (5) dimensi *emphaty*, kantor lurah Pasie Nan Tigo sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan positif bagi pengguna layanan seperti keramahan pegawai dalam melakukan pelayanan serta menampung keluhan dan aspirasi dari masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Selain itu, kualitas komunikasi dua arah antara lurah dan masyarakat dinilai baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan teknologi dan kesulitan bahasa. Sistem penanganan keluhan dan pelatihan komunikasi yang kurang memadai juga menjadi masalah, menyebabkan ketidakpuasan dan perasaan ketidakadilan di kalangan masyarakat. Pelatihan formal dalam komunikasi serta peningkatan sistem penanganan keluhan yang transparan dan

responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan profesionalisme dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan.

## **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa rekomendasi yang diberikan meliputi peningkatan sarana dan prasarana, pelatihan komunikasi bagi pegawai, perbaikan sistem penanganan keluhan, inovasi dalam penyampaian informasi, dan memastikan keadilan dalam pelayanan. Evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan sistem komunikasi juga penting untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Selain itu, pelatihan komunikasi bagi pegawai kelurahan perlu dilakukan secara berkala untuk mengatasi keterbatasan teknologi dan kesulitan bahasa, sehingga meningkatkan interaksi yang lebih baik antara lurah dan masyarakat. Perbaikan sistem penanganan keluhan yang transparan dan responsif juga sangat diperlukan untuk mengurangi ketidakpuasan dan perasaan ketidakadilan di kalangan masyarakat. Inovasi dalam penyampaian informasi melalui media yang lebih aksesibel serta evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan dan sistem komunikasi juga penting untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan pelayanan publik di Kelurahan Pasie Nan Tigo dapat meningkat, sehingga memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik..