

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Pelayanan ialah tugas utama yang hakiki dari sebuah aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini sudah jelas digariskan dalam sebuah pembukaan UUD 1945 pada Alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap pada masyarakat, dengan melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, Memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu sudah diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang dijelaskan pedoman umum penyelenggaraan publik.

Dalam penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan, Penulis menggunakan Teori Parasuraman, Zeithami, dan Berry, (1998):

- a. Keandalan (*Realibility*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiviness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.

- d. Empati (*empathy*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan
 - e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel. Dan media komunikasi
1. Faktor Pendukungnya, dengan prosentase tertinggi dengan hasil perhitungan yaitu 84,6% dikategorikan baik Masyarakat akan lebih mengetahui dan memahami tentang Tingkat Pelayanan publik bahwa pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan telah diberikan layanan dapat meningkatkan produktivitas barang dan jasa, ketepatan waktu (*Assurance*) dengan sesuai dengan jaminan waktu yang ditentukan walaupun blanko terkadang suka habis.
 2. Faktor Penghambatnya ialah, dengan presentase 66,46 % terendah pada indikator Responsivitas dibandingkan indikator lainnya terkait Kemampuan pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat terkait pelayanan informasi