

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan fakta dilapangan maka kesimpulan akhir dalam Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari data dan fakta yang ada dan memberikan rekomendasi sebagai pertimbangan dan masukan kepada pihak-pihak yang memerlukannya. Adapun kesimpulan dan saran adalah sebagai berikut antaranya:

1. Bukti Langsung (*tangible*)

Penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi bukti langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah dilaksanakan belum secara optimal. Hal ini berdasarkan fakta dilapangan yakni kurangnya tepat sasaran dalam penerimaan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan karena masih banyak masyarakat yang mampu mendapatkan surat keterangan tidak mampu tersebut, kondisi disediakan oleh pihak kelurahan terhadap masyarakat.

2. Keandalan (*reliability*)

Penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi dalam dimensi keandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah dilaksanakan secara optimal. Hal ini berdasarkan fakta dilapangan yakni pelayanan yang diberikan pegawai kelurahan kepada masyarakat dilakukan dengan baik, pegawai kelurahan juga menerima respon dari pengguna layanan dan kedisiplinan pegawai menunjukkan etos kerja yang disiplin.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi dalam dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah dilakukan secara optimal. Hal ini

berdasarkan fakta yang ada menunjukkan bahwa jangka waktu yang diberikan oleh Kelurahan kepada yang pengguna layanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sudah terlaksana dengan baik, dikerjakan dengan cepat tanggap.

4. Jaminan (*assurance*)

Penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi dalam indikator jaminan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dilakukan cukup optimal. Hal ini berdasarkan fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu tidak dipungut biaya oleh kelurahan, dan masa berlaku yang ditetapkan oleh Kelurahan dalam surat keterangan tidak mampu cukup lama. Tetapi dalam proses pencairan dana cukup lama pencairannya, hal ini berdasarkan wawancara dari masyarakat setempat.

5. Empati (*emphaty*)

Penilaian kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dikelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi dalam indikator empati menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah dilaksanakan tetapi dalam proses sosialisainya belum optimal. Hal ini berdasarkan fakta yang menunjukkan bahwa kelebihan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu dalam proses pembuatannya tidak menyulitkan masyarakat sehingga masyarakat miskin mengerti dengan prosedur yang ada, surat keterangan tidak mampu bermanfaat bagi masyarakat karena bisa membantu masyarakat dalam meringankan biaya pendidikan dan biaya administrasi rumah sakit. Tetaoi dalam sosialisasi tentang surat keterangan tidak mampu bahwa pihak Kelurahan tidak pernah melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui adanya surat keterangan tidak mampu ini melalui tetangga (dari mulut ke mulut), dari pihak sekolah dan pihak rumah sakit.

Factor-faktor yang menjadi hambatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu kota Bekasi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan adalah:

Factor-faktor yang menjadi hambatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu kota Bekasi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan adalah:

Factor-faktor yang menjadi hambatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu kota Bekasi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan adalah:

Factor-faktor yang menjadi hambatan pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu kota Bekasi berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan adalah:

1. Kurangnya tepat sasaran bagi masyarakat dlm pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan tersebut yang nyatanya masih ada masyarakat yang mampu mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu.
2. Tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang berkaitan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu. Sehingga berkurangnya tanggung jawab Kelurahan terhadap masyarakatnya.
3. Sarana dan prasarana dikatakan sudah memadai, tetapi kurang luasnya ruang tunggu di Kelurahan, kurangnya kursi di ruang tunggu sehingga masih banyak masyarakat yang masih berdiri apabila menunggu antrian dan adanya tempat parkir yang luas, tetapi masyarakat merasa kurang aman karena pernah terjadi kehilangan kendaraan masyarakat ditempat parkir Kelurahan.

Upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi dapat disimpulkan berdasarkan beberapa hasil wawancara peneliti dengan informan sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi tentang pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, serta meminta bantuan kepada dinas pendidikan dan dinas kesehatan Kota Bekasi untuk meminta bimbingan mengenai penyampaian Surat Keterangan Tidak Mampu kepada masyarakat.
2. Lebih memperluas ruang tunggu di Kelurahan pada saat pendaftaran, memperbanyak kursi ruang tunggu di Kelurahan dan Memberikan rasa aman dan kepuasan terhadap masyarakat dalam menitipkan kendaraan di lingkungan Kelurahan seperti memasang cctv di area tersebut.

3. Mengingatkan masyarakat yang mampu agar tidak mendaftarkan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu di Kelurahan Bojong Rawalumbu Kota Bekasi sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan standart pelayanan yang baik.

1. Kelurahan lebih mengarahkan pihak RT/RW dalam memilah antara masyarakat yang mampu dan masyarakat tidak mampu dengan cara penyuluhan terhadap masyarakatnya, agar tidak ada lagi masyarakat yang mampu membuat surat keterangan tidak mampu tersebut. Dalam kegunaan surat keterangan tidak mampu bertujuan untuk meringankan biaya pendidikan dan biaya administrasi bagi masyarakat yang kurang mampu.
2. Kelurahan lebih memperhatikan perbaikan sarana dan prasarana yang baik agar masyarakat merasa nyaman apabila meminta pelayanan di Kelurahan Bojong Rawalumbu dan memperbanyak kursi tunggu agar masyarakat yang meminta pelayanan menunggu pelayanannya tidak berdiri dan lebih meningkatkan rasa aman terhadap masyarakat.
3. Kelurahan harus membimbing RT/RW dalam mengadakan sosialisasikan Surat Keterangan Tidak Mampu agar masyarakat mengetahui Surat keterangan tidak mampu ini, pegawai juga menyampaikan prosedur yang berlaku dari pemerintahan dalam pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, agar tidak ada lagi masyarakat yang mampu mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu.