

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi dengan menggunakan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11) untuk melihat bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, hasil kesimpulan yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Dimensi *Reliability* (Keandalan), Hasil penelitian dan pengamatan menunjukkan bahwa kualitas dalam dimensi ini sudah berjalan cukup baik dimana terdapat adanya standar operasional prosedur yang tersedia di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi. Kemudian para pegawai juga dapat dikatakan mampu dan andal dalam menggunakan atau mengoperasikan alat bantu dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Dimensi *Assurance* (Jaminan), pada dimensi jaminan kualitas pelayanannya dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan pegawai telah memberikan kejelasan informasi serta jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanannya.
3. Dimensi *Tangible* (Tampilan/Wujud Fisik), pada dimensi tangible ini kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi menunjukkan masih rendah atau kurang baik. Hal ini senada dengan hasil pengamatan dimana menurut pihak Kelurahan Bintara masih ada kekurangan terkait sarana prasarana penunjang seperti komputer dan laptop kemudian daya listrik watt yang kurang memadai. Kemudian fasilitas ruang tunggu juga masih menjadi keluhan dimana ruang tunggu yang dirasa sempit dan terasa panas pengap.
4. Dimensi *Empathy* (Empati), penilaian kualitas pelayanan publik pada dimensi ini sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai Kantor

Kelurahan Bintara senantiasa dihimbau untuk selalu senyum, salam, dan sapa dalam memberikan pelayanan, dan kemudian pihak Kelurahan Bintara juga peka terhadap urgensi yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya terkait urgensi SKTM yang menyangkut nyawa atau kemanusiaan.

5. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), penilaian kualitas pelayanan publik pada dimensi daya tanggap dapat dikatakan baik. Hal tersebut dibuktikan dimana pihak kelurahan Bintara senantiasa merespon semua pengguna layanan, baik secara offline di tempat maupun online melalui aplikasi.

Berdasarkan kesimpulan indikator-indikator di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Bintara Kecamatan Bekasi Barat Kota Bekasi sudah baik dan bagus sebagaimana mestinya. Namun, masih ada kekurangan yakni dalam hal sarana dan prasarana penunjang aktivitas seperti komputer dan laptop, serta fasilitas ruang tunggu yang masih dikeluhkan oleh masyarakat dikarenakan sempit dan panas.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat memberikan 2 (dua) rekomendasi yakni rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis yang dapat digunakan kepada pihak-pihak yang dianggap tertarik dan memiliki kepentingan terhadap hasil penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

5.2.1. Rekomendasi Akademik

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan pertimbangan referensi ilmiah keilmuan khususnya Ilmu Pemerintahan terkait Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi.
2. Untuk Universitas Islam “45” Bekasi, peneliti berharap hasil penelitian dapat menjadi tambahan sebuah khazanah Ilmu Pemerintahan yang dapat bermanfaat bagi banyak pihak khususnya bagi para Mahasiswa dan Dosen, sehingga dapat melakukan penelitian yang lebih baik kedepannya.

3. Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna bagi penelitian-penelitian lainnya yang memiliki topik yang sama dengan menggunakan metodologi yang berbeda sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih maksimal.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti bermaksud untuk memberikan beberapa rekomendasi atau saran bagi Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi dengan harapan dapat bermanfaat bagi instansi tersebut, yakni:

1. Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi diharapkan dapat meningkatkan jumlah sumber daya manusianya melalui perekrutan sesuai kriteria yang sudah diatur dalam peraturan dimana disesuaikan dengan kebutuhan bidang tugas serta meningkatkan kompetensi melalui pengadaan bimbingan teknis sehingga mampu memberikan pelayanan publik yang lebih optimal.
2. Pihak Kantor Kelurahan Bintara Kota Bekasi harus memastikan segala fasilitas sarana dan prasarana yang ada dalam keadaan baik dan nyaman. Maksud dan tujuan dari sarana dan prasarana yang baik tentu untuk menukung pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien.