

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan aksesibilitas, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat sudah terlihat cukup baik. Selain itu hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Setia Asih dapat diambil kesimpulan, keandalan, ketanggapan, dan keyakinan, empati, dan berwujud sudah cukup baik juga walaupun ada yang masih kurang sedikit dalam dimensi keandalan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran bahwa kelurahan setia asih sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi Keandalan (*Reliability*), Empati (*emphaty*).

1) Bagi Pegawai Kelurahan Setia Asih

- a. Tingkatkan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan komputer. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan mengoperasikan Microsoft Office kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu komputer yang tersedia dalam

- b. proses pelayanan, serta saling bertukar informasi dan pengalaman dengan pegawai yang lebih terampil.
- c. Pegawai di kelurahan setia asih sebaiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, misalnya dengan tersenyum, menyapa dan memberikan salam agar tidak terkesan cuek dipandangan masyarakat.

