

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penjelasan di bab-bab sebelumnya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa Kantor Desa adalah instansi pemerintahan yang melakukan pengolahan data kependudukan. Kependudukan berhubungan dengan teknik pengumpulan, menyelidiki, mencatat dan mengolah data penduduk yang terdiri dari pengolahan data kelahiran, pengolahan data kematian, pengolahan pindah datang, dan pengolahan pindah keluar. Mengenai lingkup kerja pegawai yang ada di kantor desa kurang baik, sudah cukup baik. Selain itu, hasil dan pembahasan mengenai pelayanan masyarakat yang ada di Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan dapat diambil Kesimpulan bahwa dalam dimensi keyakinan cukup baik tetapi adapun yang masih kurang sedikit baik dalam dimensi berwujud, empati, keandalan, dan ketanggapan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Kantor Desa Mekarsari sebaiknya meningkatkan pelayanan masyarakat agar pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator yang belum dilakukan secara maksimal dalam dimensi Berwujud (*tangible*), Empati (*empathy*), Keandalan (*reliability*), dan Ketanggapan (*responsiviness*) Dari penjelasan mengenai Lingkup Kerja Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Mekarsari Kecamatan Tambun Selatan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi akademik, hal ini dimaksudkan agar temuan penelitian dapat menjadi panduan bagi rekan-rekan mahasiswa di dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi terkait pelayanan masyarakat.

2. Bagi pegawai, dalam memberikan pelayanan seharusnya pegawai lebih meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam pengurusan surat menyurat.
3. Bagi pemerintah desa, sebagai organisasi penyelenggara di pemerintah desa, pemerintah harus lebih mengawasi pelayanan pegawai di Kantor Desa dalam menjalankan tugasnya. Agar pegawai yang bekerja di Kantor Desa meningkatkan kualitas pelayanan dalam bekerja sesuai dengan harapan masyarakat, dan berusaha melengkapi fasilitas, peralatan, dan perlengkapan yang diperlukan dengan mudah dan selesai tepat waktu.

