

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi, Kecamatan Garum, Kabupaten Blitar, dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan hasil pengamatan, pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa di Kantor Desa Sidodadi dapat disimpulkan, bahwa telah mencapai kualitas yang memuaskan. Hal ini tercermin dari responsifnya petugas, kelengkapan fasilitas, dan kemudahan prosedur pelayanan. Pendapat dari Bapak Puji Siswanto dan Bapak Jaka Virgiantara juga menegaskan bahwa pelayanan di kantor desa ini responsif terhadap kebutuhan semua warga, bahkan di luar jam kerja dan melampaui tupoksi (tugas pokok dan fungsi), sesuai dengan kapasitas mereka. Secara konseptual, pelayanan ini telah mengikuti dimensi kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek Tangible, yang mencakup sarana komputerisasi, ruang tunggu, dan kemudahan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sidodadi telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada mereka.
2. Perangkat desa telah menunjukkan kepedulian dan perhatian yang tinggi terhadap masyarakat. Hal ini terlihat dari kesediaan mereka untuk melayani masyarakat baik dalam maupun di luar jam kerja. Pendapat dari Bapak Jaka Virgiantara menegaskan bahwa, pelayanan kepada masyarakat merupakan prioritas, bahkan diluar jam kerja dan melampaui tupoksi,

dengan catatan bahwa hal tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kondisi dan ketersediaan staf. Dengan demikian, pelayanan yang ditawarkan oleh perangkat desa di Kantor Desa Sidodadi telah berhasil memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui sikap empati dan perhatian yang mereka tunjukkan.

3. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perangkat desa pada dimensi ketanggapan (Responsiveness) telah mencapai tingkat yang cukup baik. Mereka telah menunjukkan kesadaran untuk merespon dengan cepat terhadap permasalahan yang diajukan oleh masyarakat serta mampu menerima kritik dan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pendapat dari Bapak Rohana menekankan pentingnya sosialisasi kepada masyarakat, terutama dalam hal mengurus kebutuhan dokumen seperti kependudukan, melalui media sosial untuk memastikan efektivitasnya. Dengan demikian, peningkatan kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dan kepuasan masyarakat.
4. Perangkat Desa Sidodadi telah berusaha memberikan pelayanan yang berkualitas baik kepada masyarakat. Perangkat Desa tersebut telah memanfaatkan fasilitas yang tersedia secara optimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses pelayanan yang cepat dan akurat, serta hasil dokumen yang terpercaya, telah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Penyediaan peralatan yang memadai, seperti yang disebutkan oleh Tri Nurul Islami, menunjukkan komitmen terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh perangkat

Desa Sidodadi telah mencerminkan standar keandalan yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi adalah inklusivitas dalam melayani semua ketersediaan bantuan kepada warga Sidodadi bahkan di luar jam kerja, dan kemudahan dalam mendapatkan informasi, terutama bagi lansia, mengenai adanya bantuan.
6. Faktor kesadaran masyarakat mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi. Sarana dan prasarana yang belum terpenuhi, seperti keterlambatan dalam penggunaan peralatan dan kekurangan teliti dalam pembuatan surat, menjadi penghambat. Meskipun kualitas pelayanan di Kantor Desa Sidodadi dinilai baik, masih terdapat hambatan yang perlu diatasi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih baik.

Garis besar dari uraian di atas adalah bahwa faktor kesadaran masyarakat mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan publik di Kantor Desa Sidodadi. Meskipun kualitas pelayanan dianggap baik, terdapat beberapa hambatan yang menghambat pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat, seperti keterlambatan dalam penggunaan peralatan dan kekurangan teliti dalam pembuatan surat.

B. Saran

Sebagai saran, Kantor Desa Sidodadi perlu meningkatkan upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terkait persiapan persyaratan untuk layanan publik, sehingga masyarakat dapat lebih siap dan memahami prosedur

yang diperlukan sebelum mengakses layanan. Selain itu, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan peningkatan dalam pemenuhan sarana dan prasarana, yang saat ini mungkin masih kurang memadai. Hal ini mencakup perbaikan dan pembaruan fasilitas fisik, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan kerja yang lebih modern dan memadai, serta aksesibilitas bagi semua lapisan masyarakat, termasuk penyandang disabilitas. Sarana dan prasarana yang memadai akan sangat mendukung kelancaran proses pelayanan, memungkinkan pelayanan publik yang lebih efisien dan cepat.

Tidak hanya itu, pelatihan dan pengawasan terhadap staf juga harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan yang dibutuhkan, serta mampu bekerja dengan disiplin dan teliti dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Pelatihan ini bisa mencakup aspek teknis dalam penggunaan teknologi informasi yang mendukung pelayanan, serta pengembangan soft skills seperti komunikasi efektif dan kemampuan menyelesaikan masalah. Pengawasan yang konsisten dan berkelanjutan akan memastikan bahwa standar pelayanan yang tinggi tetap terjaga, serta membantu mencegah kesalahan yang dapat mengganggu pelayanan.

Dengan adanya peningkatan pada kesadaran masyarakat, pemenuhan sarana dan prasarana, serta pelatihan dan pengawasan staf, diharapkan dapat tercipta lingkungan pelayanan yang lebih baik, profesional, dan memuaskan bagi masyarakat. Lingkungan yang demikian tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa, yang pada akhirnya akan mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan desa secara keseluruhan.