

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo diukur dengan lima dimensi yaitu Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangible. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Reliability*

Dimensi reliability memiliki empat indikator yaitu kecermatan pegawai, standar pelayanan administrasi yang jelas, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu. Dari empat indikator tersebut kualitas pelayanan sudah dikatakan baik kecuali kemampuan dan keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu yang masih perlu tambahan pelatihan lebih untuk bisa mahir dalam menggunakan alat bantu.

2. Dimensi *Resonsiveness*

Dimensi Responsiveness memiliki dua indikator yaitu merespon setiap pengguna layanan dan melakukan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat. Dari dua indikator tersebut yang masih dinilai kurang dan perlu perbaikan yaitu terkait respon kepada setiap pengguna layanan yang masih perlu ditambah. Respon pegawai kepada pengguna layanan di Kantor Desa masih dirasa cuek dan kurang responsif terhadap pengguna layanan.

3. Dimensi *Assurance*

Dimensi Assurance memiliki dua indikator yaitu memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan biaya administrasi. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Kantor Desa Karangbendo terkait dimensi assurance sudah cukup baik dan harus dipertahankan agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo.

4. Dimensi *Emphaty*

Dimensi Emphaty memiliki dua indikator yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan di Kantor Desa Karangbendo terkait dimensi Emphaty sudah cukup baik dan harus dipertahankan agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo.

5. Dimensi *Tangible*

Dimensi Tangible memiliki empat indikator yaitu penampilan pegawai, kenyamanan tempat pelayanan administrasi, kemudahan dalam pelayanan administrasi, dan kedisiplinan pegawai. Dari empat indikator tersebut yang masih dinilai kurang dan perlu perbaikan yaitu terkait kenyamanan tempat pelayanan administrasi yang perlu ditambahkan fasilitas tempat duduk agar pengguna layanan yang sedang menunggu atau mengantri merasa nyaman.

5.2.Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian ini, berikut saran peneliti untuk Kantor Desa Karangbendo:

1. Dimensi *Reliability*

Mempertahankan dua indikator yang telah sesuai dari pengukuran dimensi *reliability* yaitu kecermatan pegawai, standar pelayanan administrasi yang jelas agar kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo tetap terjaga. Sedangkan untuk indikator kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu, dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu masih perlu perbaikan dengan mengikuti pelatihan atau kursus kepada pegawai yang kurang mahir agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Karangbendo.

2. Dimensi *Responsiveness*

Mempertahankan indikator yang telah sesuai pada pengukuran dimensi *Responsiveness* yaitu melakukan pelayanan administrasi dengan cepat dan tepat agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan di Kantor Desa Karangbendo. Sedangkan untuk indikator merespon setiap pengguna layanan masih perlu perbaikan dengan lebih responsif kepada pengguna layanan agar pengguna layanan merasa puas dan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Desa Karangbendo.

3. Dimensi *Assurance*

Mempertahankan dua indikator pengukuran dimensi *Assurance* yaitu memberikan jaminan tepat waktu dan memberikan jaminan biaya

administrasi agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo.

4. Dimensi *Emphaty*

Memertahankan dua indikator pengukuran Dimensi *Emphaty* yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan pegawai melayani dengan sikap ramah dan sopan santun agar tidak mengalami penurunan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Desa Karangbendo.

5. Dimensi *Tangible*

Mempertahankan tiga indikator yang sudah sesuai dari pengukuran Dimensi *Tangible* yaitu penampilan pegawai, kemudahan dalam pelayanan administrasi, dan kedisiplinan pegawai. Sedangkan untuk indikator kenyamanan tempat pelayanan administrasi yang masih dinilai kurang dan perlu perbaikan dengan cara ditambahkan fasilitas tempat duduk agar pengguna layanan yang sedang menunggu atau mengantri merasa nyaman sehingga pengguna layanan puas dengan pelayanan yang diberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan adminitrasi pada Kantor Desa Karangbendo.