

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan merupakan sangat ditentukan oleh seluruh aparat yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu, pada Kelurahan Tomulobutao Kecamatan Duingi Kota Gorontalo Propinsi Gorontalo pelayanan yang diberikan aparat pada kelurahan ini telah mencapai pada kategori baik.
2. Faktor utama yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan aparat kepada masyarakat khususnya pada pemberian bantuan Jamkesmas yakni faktor keterampilan aparat. Terutama keterampilan aparat dalam menggunakan media IT seperti komputer. Hal ini disebabkan oleh operator yang menangani IT yakni komputer hanya dilakukan oleh 1 staf, sehingga berimbas pada kurangnya kualitas pelayanan.
3. Pemerintah telah berupaya meningkatkan kualitas aparatur yakni melalui, penetapan indikator kerja aparatur, penegakan disiplin aparatur, pemberian tunjangan yakni Tunjangan Pembaikan Penghasilan (TPP), serta pendidikan dan pelatihan aparatur baik tingkat kota, propinsi maupun tingkat nasional. Untuk upaya melalui pendidikan dan pelatihan seluruh aparat pada Kelurahan Tomulobutao telah mengikuti pelatihan dari berbagai jenjang tingkatan.

5.2 Saran

Adapun yang menjadi saran bagi pembaca adalah sebagai berikut.

1. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus yang diberikan aparat pemerintah dalam hal aparat kelurahan.
2. Perlu adanya upaya secara terus menerus yang dilakukan pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas aparatur.