

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo telah dilaksanakan dengan cukup baik namun persepsi masyarakat atas hal tersebut masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. (1) Peranan kepala kelurahan harus lebih adil bagi masyarakat, (2) Sekretaris kelurahan harus melakukan penguatan yang intens bagi aparat kelurahan untuk komitmen dan loyal dalam memberikan pelayanan, (3) Kepala urusan yang menjadi kewenangan dari sekretaris kelurahan harus senantiasa memperhatikan aspek perencanaan pembangunan baik sarana prasarana di dalam kelurahan maupun sarana publik bagi masyarakat, dan (4) Kepala seksi masih harus meningkatkan inisiatif dalam pelayanan administrasi bagi masyarakat memperoleh bantuan sosial.
2. Pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo masih belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dalam menciptakan kepuasan atas pelayanan administrasi. Pemerintah Kelurahan Talumolo hanya mampu memberikan pelayanan yang cukup baik dengan ketersediaan sarana prasarana yang sudah cukup memadai dan pemenuhan janji pelayanan yang seluruhnya gratis bagi

masyarakat namun untuk sikap empati, kehandalan dalam pelayanan serta daya tanggap masih belum sesuai progresnya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pentingnya bagi Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo untuk lebih giat dan bekerja keras untuk mencapai target terutama dalam hal pelayanan publik dengan jalan mengoptimalkan komunikasi melalui sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian perlu dilakukan komunikasi pelayanan yang optimal dengan sesama pegawai agar tercipta koordinasi yang baik serta komunikasi pelayanan dengan masyarakat melalui peningkatan kapasitas aparat *capacity building* dalam pelayanan.
2. Pentingnya bagi Kantor Kelurahan Talumolo Kecamatan Dumbo Raya Kota Gorontalo untuk menganggarkan perbaikan sarana prasarana serta fasilitas dalam pelayanan publik. Hal ini karena sarana prasarana akan mendorong warga semakin nyaman dalam menerima layanan dan aparat memiliki semangat dalam bekerja memberikan pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Aler, Y. S., Rumapea, P., & Ogotan, M. (2016). Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 3(41).
- Arisudhana. (2014). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Salah Satu Tolak Ukur Dalam Pengukuran Kinerja Tahun 2013 Studi Kasus Pada Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi Manajemen*
- Dapahari, B. V. (2019). Kualitas Pelayanan Badan Pertahanan Nasional Kota Bitung Dalam Pembuatan Sertifikat Tanah. *Jurnal Politico*, 8(3).
- Hafizh, D. A. (2016). Inovasi Pelayanan Publik Studi Deskriptif Tentang Penerapan Layanan E-Health Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pucangsewu Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1-9.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media
- Herawati, M. (2019). *Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sampah Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Subang*(Doctoral Dissertation, Perpustakaan).
- Kalalinggi, M., &Burhanudin, B. D. H. (2019). Pelayanan Publik Pas Lintas Batas (Plb) Krayan Indonesia-Ba'kelalan Malaysia Di Kantor Imigrasi Kabupaten Nunukan Provinsi Kalimantan Utara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Yang Menguraikan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Khozin, M., &Mutmainah, N. F. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia Di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Mantrijeron). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 143-155.
- Kurniawati, Y., Widowati, N., &Maesaroh, M. (2015). Kualitas Pelayanan Perijinan Reklame Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 4(3), 58-68.
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D., &Ruru, J. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Maga, B., Gosal, R., & Lapijan, M. (2017). Peranan Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi (Suatu Studi Di Desa Ammat Selatan

Kecamatan Tampan Amma Kabupaten Kepulauan Talaud). *Jurnal Eksekutif*, 2(2).

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.

Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.

Mulyawan, Dr. Rahman. (2016). *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*: UNPAD PRESS

Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. *PERSPEKTIF*, 8(1), 32-38.

Pasolong, Harbani. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa

Puspasari, B., & Ra'is, D. U. (2019). Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (Alm) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 70-77.

Rumiyati, R., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Era Covid-19. *Insight Management Journal*, 1(2), 32-42.

Sayidah, N; Alvy M. & Mustika W. (2015). Implementasi Konsep *New Public Management* di Dinas Koperasi Dan Umkm Kota Surabaya. *Jurnal Akuntansi & Auditing Volume 12/No. 1 Tahun 2015*: 39-52.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Syafruddin, T. (2018). Faktor-Faktor Penghambat Dan Pendukung Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. *Administrasi Publik*, 2(1), 16-20.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa

Wiranata, A. A., Isabella, I., & Kencana, N. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Mekar Jaya Kecamatan Keluang Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 4(3).