

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari landasan teori dari “Parasuraman” dalam mengukur indeks kualitas pelayanan maka mengenai kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kalibata, Kecamatan Pancoran, Kota Jakarta Selatan yang studi dan diskusi yang telah dilakukan. Maka 5 faktor-faktor kualitas seperti tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati)—membentuk dasar penilaian.

Pertama, dalam aspek tangibles, atau bukti fisik, Kelurahan Kalibata telah memenuhi persyaratan pelayanan publik, meskipun dengan kendala seperti keterbatasan pendingin ruangan. Meskipun demikian, upaya telah dilakukan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Kedua, pegawai Kelurahan Kalibata menanggapi kekhawatiran masyarakat dengan baik, sesuai dengan dimensi reliability. Pegawai sangat membantu dan komunikatif di media sosial, terutama dalam hal penerbitan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik).

Untuk aspek ketiga, "Responsiveness," menunjukkan respons yang cepat dalam menanggapi kekhawatiran masyarakat. Pegawai dan masyarakat umum telah membentuk saluran komunikasi, terutama selama prosedur aplikasi E-KTP. Untuk aspek keempat, dimensi Assurance memastikan bahwa kecepatan layanan yang dijanjikan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila ada masalah dalam layanan, upaya dilakukan untuk memberitahu masyarakat melalui nomor telepon.

Untuk aspek kelima dalam dimensi empati, Kelurahan Kalibata berusaha meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kesan yang ramah. Sikap masyarakat sebagai konsumen layanan terlihat ramah, dihormati, dan sopan. Bersama dengan variabel lainnya, tiga faktor berikut juga memengaruhi kinerja Kelurahan Kalibata: Keterbatasan Sumber Daya Aparatur: Kelurahan Kalibata tidak dapat menyediakan layanan yang memadai kepada penduduknya karena kurangnya sumber daya aparatur pemerintah. Pendidikan Masyarakat: Penduduk Kelurahan Kalibata masih kurang informasi, terutama terkait dengan persyaratan dokumen untuk mendapatkan E-KTP. Oleh karena itu, harus diminta lebih banyak dokumen dari masyarakat. Fasilitas dan Infrastruktur yang Kurang Memadai: Kelurahan Kalibata masih kekurangan fasilitas duduk dan pendingin ruangan yang memadai, sehingga memengaruhi kenyamanan penduduk. Akhirnya, Kelurahan Kalibata di Kecamatan Pancoran, Kota Jakarta Selatan, dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengatasi permasalahan-permasalahan ini dan juga meningkatkan kualitas pelayanannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan sesuai dengan kesimpulan-kesimpulan tadi diatas maka dapatlah di simpulkan penulis menyampaikan saran-saran, yaitu:

1. Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan sebaiknya lebih meningkatkan kinerja supaya kualitas pelayanan pada masyarakat bisa lebih maksimal dan membawa masyarakat puas dengan pelayanan dengan petugas di Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan.”
2. Pemerintah pusat seharusnya lebih memperhatikan kebutuhan Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik berupa sarana dan prasarana juga yang lainnya.”
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada rakyat menggunakan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu tanda Penduduk elektronik (E-KTP).”

4.Tempat kerja Kelurahan Kalibata Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan perlu meningkatkan sarana dan prasarana di kelurahan tersebut agar dapat membawa kenyamanan masyarakat dan juga masyarakat akan memberikan pendapat atau nilai yang tinggi di survei pelayanan masyarakat di Kelurahan Kalibata.”

