

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Penggabungan kelurahan terutama di Kelurahan Kauman berimplikasi pada meningkatnya jumlah penduduk dan luas wilayah kerja di suatu kelurahan baru hasil penggabungan sehingga berdampak pada meningkatnya beban kerja pegawai kelurahan, namun penggabungan kelurahan tidak berdampak negatif terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman. Hal ini dibuktikan pada hasil penelitian terhadap 68 responden yang menunjukkan nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman berdasarkan teori Parasuraman yaitu sebesar 45.5 atau dalam kategori baik.

Adapun rincian penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman berdasarkan penilaian per variabel adalah: variabel bukti langsung atau *tangible* yang meliputi aspek aksesibilitas kantor kelurahan, kenyamanan ruang gedung, kondisi lingkungan gedung dan kelengkapan sarana prasarana seperti peralatan penunjang pelayanan publik memiliki nilai interval 3 dengan nilai rata-rata 12.75 atau dalam kategori baik namun pada variabel ini sub variabel aksesibilitas menunjukkan bahwa masyarakat belum cukup puas dengan adanya perubahan lokasi kantor kelurahan pasca *merger* hal ini terlihat dari hasil data kuantitatif yang menunjukkan 17 responden menyatakan tidak setuju dan diperkuat dengan data kualitatif.

Sementara itu perhitungan variabel keandalan atau *reliability* yang meliputi aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan jadwal pelayanan, memiliki nilai interval 2,25 dengan nilai rata-rata 9.94 atau dalam kategori baik dengan *gap* terbesar terdapat pada sub variabel kepastian pelayanan. Kemudian pada variabel daya tanggap atau *responsiveness* yang meliputi aspek kecepatan dan daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan dan aspek kesamaan hak dalam pelayanan memiliki nilai interval 1.5 dengan nilai rata-rata 6.66 atau dalam kategori sangat baik namun penilaian ini belum sepenuhnya menngambarkan secara nyata kondisi lapangan seperti kesigapan pegawai dikarenakan belum maksimalnya kedislinan pegawai atau tugas lapangan harus dijalankan.

Varibel jaminan atau *assurance* sebagai variabel keempat meliputi aspek kecakapan petugas berdasarkan tupoksi, mekanisme komplain di Kelurahan Kauman serta alur pelayanan, memiliki nilai interval 2,25 dengan nilai rata-rata 9.41 atau dapat diartikan dalam kategori baik. Pada variabel ini, permasalahan mekanisme komplain masih harus menjadi perhatian kelurahan dikarekan belum tersedianya kotak saran dan belum jelasnya mekanisme komplain yang diterapkan oleh pihak Kelurahan Kauman. Sementara itu pada variabel empati atau *empathy* meliputi aspek kesigapan pegawai dan keramahan serta kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan, memiliki nilai interval 1,5 dan nilai rata-rata 6.73 atau dapat diartikan dalam kategori sangat baik, namun sama seperti variabel jaminan, permasalahan pada variabel ini juga lebih dikarenakan belum masimalnya kedisiplinan pegawai atau adanya tugas lapangan sehingga terkadang pegawai kelurahan tidak berada di tempat.

Dengan nilai diatas maka dapat dikatakan bahwa berdasarkan data kuantitatif, *merger* atau penggabungan kelurahan di Kelurahan Kauman telah berhasil dan sesuai dengan tujuan *merger* kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan yaitu untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan namun masih ada beberapa kekurangan jika ditelisik lebih lanjut berdasar data kualitatif seperti permasalahan aksesibilitas masyarakat ke kantor Kelurahan Kauman yang baru, permasalahan kedisiplinan pegawai yang belum maksimal dan permasalahan tentang belum jelasnya mekanisme komplain yang ada di Kelurahan Kauman.

Adapun faktor yang dapat mendukung penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kauman adalah sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kualifikasi sesuai dengan kompetensi dan kualitas diri yang memadai. Selain faktor SDM, faktor kelengkapan sarana prasarana dan aksesibilitas terhadap lokasi kelurahan yang baru juga mempengaruhi penialain masyarakat pada penilaian publik.

4.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis juga memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelayanan publik di Kelurahan Kauman, sebagai berikut:

1. Peningkatan mutu sumber daya manusia (SDM) seperti kemampuan mengoperasikan komputer harus diperhatikan dan terus ditingkatkan

sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat

2. Pelayanan publik terutama pelayanan administrasi di Kelurahan Kauman perlu melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang ada sehingga terdapat peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan
3. Perlu disediakan bagan alur pelayanan, sehingga masyarakat paham bagaimana alur pelayanan terutama alur pelayanan administrasi yang akan dilakukan
4. Perlu disediakan kotak saran atau kotak penampung keluhan masyarakat sehingga setiap kritik, saran atau keluhan masyarakat dapat tersampaikan dan mendapat perhatian serta tindak lanjut dari *stakeholder* di Kelurahan Kauman.
5. Perlu disediakan nomor antrian dalam pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bingung dengan urutan antrian pelayanan dan guna meningkatkan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan publik.