

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota, dapat disimpulkan:

1. Kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto secara umum sudah berjalan, namun belum optimal. Hal ini terlihat dari upaya pegawai yang telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, tetapi dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia (pegawai), Kurangnya ketelitian dalam proses administrasi, sarana prasarana yang belum memadai.
2. Faktor pendukung dan penghambat, faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kemampuan serta pengalaman pegawai, dan adanya sistem kerja yang terstruktur. Sementara itu, faktor penghambat yang dihadapi berupa gangguan pada sistem pelayanan berbasis *online*, keterbatasan sistem dari pusat, serta kurangnya kelengkapan dokumen dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan sistem serta peningkatan kesadaran masyarakat agar kualitas pelayanan publik dapat lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan maka penulis mencoba untuk memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dalam kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Songgokerto antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas dan stabilitas jaringan internet di Kelurahan Songgokerto, serta pemeliharaan sistem pelayanan berbasis digital perlu dilakukan secara berkala agar gangguan teknis dalam proses pelayanan dapat diminimalkan. Selain itu, sistem cadangan atau prosedur pelayanan manual juga perlu disiapkan sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat dilaksanakan ketika terjadi gangguan pada sistem *online*.
2. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia yang dimiliki aparaturnya. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, Kelurahan Songgokerto harus mengusulkan penambahan pegawai, kepada pemerintah daerah sehingga beban kerja yang ada dapat terbagi secara merata.