

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penyajian data dari hasil wawancara dapat diambil kesimpulan jika pelayanan prima di kelurahan Bulak Banteng sudah cukup baik dan telah memenuhi hasil yang diharapkan masyarakat, antara lain transparansi, tanggung jawab, kondisi, partisipasif, kesamaan hak dan adil.

A. Adapun menurut Thoha faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima (1995:181), antara lain :

a) Faktor Individual

Faktor individual di Kelurahan Bulak Banteng cukup baik yaitu dapat dikur dari kinerja yang dihasilkan, kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Pegawai kelurahan bersikap cepat dan tanggap dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dikatakan cepat karena, pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat dari waktu yang ditentukan di SOP yang ada. Pegawai dapat menyelesaikan satu berkas dengan estimasi waktu 10-15 menit sedangkan dalam SOP yang ada, lamanya waktu penyelesaian 1 hari kerja. Beberapa pegawai Kelurahan juga mampu mengoperasikan mesin e-kios yang ada. Sehingga sangat membantu masyarakat dalam menyelesaikan keperluannya. Tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga cukup baik, terbukti dengan pegawai yang selalu ada dalam setiap jam

pelayanan yang

ditentukan sehingga keperluan masyarakat dapat terlayani dengan baik. Selain itu, mereka dalam bekerja selalu berpatokan terhadap SOP yang ada sehingga kinerja yang dihasilkan baik. Walaupun demikian, dalam praktik lapangannya masih ditemukan pegawai sikap yang kurang baik yaitu seperti tidak sabar dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengurus. Pegawai tersebut seharusnya masih diarahkan untuk bersikap ramah terhadap masyarakat.

b) Faktor Sistem

Faktor sistem berkaitan dengan prosedur pelayanan yang ada. Di Kelurahan Bulak Banteng, Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ada sudah sesuai yang ditentukan oleh pusat. SOP tersebut sudah ditentukan dan dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya dan Dinas-Dinas terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), Dinas Sosial (Dinsos), dsb. SOP dibuat agar adanya keseragaman mengenai pelayanan yang diberikan, namun justru beberapa SOP yang ada rumit dan berbelit-belit. Hal tersebut sangat tidak mencerminkan pelayanan prima yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat selaku pelanggan.

- B. Dalam penelitian ini penulis juga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng. Faktor pendukung berjalannya pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng, antara lain : 1) Respon pegawai yang cepat dan tanggap, 2) Sarana dan prasarana yang memadai, dan 3) Kualitas pekerjaan

yang dihasilkan baik. Sedangkan untuk faktor penghambat pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng, antara lain : 1) Beberapa prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit, 2) Kurangnya jumlah pegawai, dan 3) Beberapa pegawai yang mempunyai sikap yang kurang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat merekomendasikan beberapa hal terkait dengan peningkatan pelayanan prima di Kelurahan Bulak Banteng, antara lain :

1. Penambahan jumlah pegawai di Kelurahan Bulak Banteng

Hal tersebut dilakukan agar proses pelayanan menjadi cepat dan agar tidak adanya penumpukan masyarakat di ruang tunggu pelayanan.

2. Perluasan ruang tunggu pelayanan

Hal tersebut dilakukan untuk menghindari masyarakat yang menunggu dalam pengerjaan berkas untuk berkerumun selain melanggar proses hal tersebut juga berbahaya di kondisi pandemi saat ini

Penambahan sarana dan prasarana dalam ruang tunggu pelayanan ini seperti kursi tunggu, kipas angin dan fasilitas alat tulis. Hal ini bertujuan memberikan kenyamanan dalam ruang tunggu pelayanan. Jika ruang tunggu pelayanan sudah nyaman, maka akan semakin banyak masyarakat yang mengurus berkas sendiri tanpa bantuan calo

3. Penyederhanaan prosedur yang terlalu rumit dan berbelit-belit.

Dilakukan dengan tujuan memberikan

kemudahan kepada masyarakat, sehingga diharapkan dalam mengurus berkas tidak perlu memakai calo.

4. Pembinaan sikap untuk pegawai yang tidak sabaran dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat

Hal tersebut dilakukan untuk mengingatkan kembali kepada pegawai bahwa orientasi pekerjaan mereka adalah pelayanan, jadi harus memiliki sikap melayani yang baik dan sesuai dengan standart.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, adya, barata, 2003. Dasar-dasar Pelayanan prima. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Interpratama Mandiri.
- Fithriana, Noora. 2020. Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi dan Bangunan Badan Keuangan Daerah. E-journal Unitri Reformasi, Vol 10 No 02: Hal : 142-150
- Firmansyah. 2016. Strategi Pelayanan Prima Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan dan Masyarakat. Journal Ilmiah Widya, Vol 03 No. 04: Hal. 163-169.
- Geni Prayogi. 2018. meneliti mengenai Analisis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Penumpang . Universitas Islam Raden Intan Lampung Hasanuddin.
- Herdiansyah, Haris. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu- ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya,
- Nur, Muhammad. 2017. Kualitas Pelayanan Prima pada PLN (Persero) Rayon Makassar Selatan. Jurnal Office, Vol 3 No. 1: Hal. 72-78
- Puryatama, Febriana, Arnita, dkk. 2020. Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Studi Kepemerintahan, Vol 3 No 1: Hal 40-54
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sutopo, Suryanto, Adi. 2003. Pelayanan prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tanjung, Rahman, dkk. 2019. Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Pembelajaran (Studi Kasus STIT Rakeyan Santang Karawang. Jurnal Ilmiah MEA, Vol 3 No 1: Hal. 234-242
- Zuliani, Devilia. 2019. Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prima Melalui Kebijakan Pemekaran Wilayah Kecamatan. Economic Education Analysis Journal, Vol 8 No 3: Hal 866-878