

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berikut kesimpulan dalam penelitian ini:

Kelebihan dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari: a) memberikan beragam jenis pelayanan publik; b) prosedur pelayanan mudah; c) memiliki papan informasi pelayanan; d) memiliki sarana dan prasarana lengkap; d) dilengkapi dengan jaringan *wifi*; serta e) pegawai bersikap sopan dan ramah.

Kelemahan dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari: a) mengalami keterlambatan penyelesaian pelayanan; b) *server* sering eror; serta c) terdapat pegawai yang kurang disiplin.

Peluang dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya terdiri dari: a) memiliki lokasi yang strategis; b) pelayanan yang diberikan memiliki dasar hukum dan sesuai dengan kebijakan Pemerintah Kota Surabaya; dan c) masyarakat merasa aman dan nyaman dengan pelayanan publik yang diberikan karena pihak Kelurahan menjaga data pribadi masyarakat.

Ancaman dalam praktik kualitas layanan Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya yaitu pegawai Kelurahan kurang memiliki tanggungjawab tinggi.

Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya antara lain: a) meningkatkan inovasi pelayanan khususnya dengan memanfaatkan media *online*; b) menyediakan komputer khusus bagi masyarakat untuk mengambil nomor antrian dan *input* jenis pelayanan yang dibutuhkan; c) melakukan *maintenance* pada program atau aplikasi pelayanan yang digunakan; d) memberlakukan sistem denda dan pengurangan tunjangan pada pegawai; e) memasang CCTV di setiap ruangan pelayanan agar pegawai lebih tertib dan tanggung jawab; serta f) memberlakukan sistem denda dan *reward* bagi pegawai.

5.2 Saran

Berikut saran yang dapat diajukan terkait dengan temuan penelitian:

1. Adanya pegawai Kelurahan yang kurang disiplin diharapkan dapat diberikan sanksi demi memaksimalkan pemberian kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.
2. Perlu dilakukan *maintenance* secara rutin agar *server* tidak sering eror karena dapat menghambat kegiatan operasional Kantor Kelurahan Putat Gede Surabaya.