

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Aparatur pada Kantor Desa Labuan Kecamatan Ratolindo Kabupaten Tojo-una dinilai dari lima dimensi yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.*
 - a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fsik) yang mempunyai indikator penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan pengguna alat bantu sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu kenyamanan tempat pelayanan masyarakat.
 - b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.

- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai indikator jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya sudah diterapkan sesuai dengan keinginan masyarakat. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Assurance*.
 - e. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu ketidakramahan aparatur dalam melayani masyarakat.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan pada kantor desa Labuan adalah kurangnya sumber daya aparatur dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan aparatur satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan, kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran berikut:

1. Kantor Desa Labuan sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana ruangan khusus untuk pelayan, dan fasilitas lainnya seperti kipas angin atau AC di ruangan kantor desa. Selain itu, perlu adanya *filing cabinet*

untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana prasarana tersebut.

2. Desa Labuan perlu memberikan pelatihan kepada aparatur yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan masyarakat. Selain itu,
3. Aparatur desa Labuan sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pelayanan masyarakat dalam proses pelayanan agar masyarakat memberikan respon yang baik terhadap aparatur yang ada di desa Labuan.
4. Kantor desa Labuan khususnya aparatur atau operator desa sebaiknya harus selalu berada di tempat agar Masyarakat dalam melakukan pelayanan tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan urusan.