

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Strategi Kepala Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Strategi Kepala desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor desa taunca kecamatan poso pesisir selatan kabupaten poso, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:
  - a. Kurangnya pengamatan lingkungan yang di lakukan Kepala Desa sehingga masih ada beberapa masyarakat yang kurang puas mengenai pengamatan lingkungan yang dilakukan oleh Kepala Desa.
  - b. Perumusan strategi yang dilakukan Kepala Desa masih kurang tepat sasaran. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa masyarakat yang merasa tindakan Kepala Desa belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
  - c. Implementasi strategi Kepala Desa masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh masih ada keluhan

masyarakat tentang pelayanan yang mereka dapatkan di Kantor Desa.

- d. Evaluasi dan pengendalian Kepala Desa masih kurang maksimal. Karena masih ada beberapa strategi yang dirumuskan oleh Kepala Desa tidak berjalan dengan baik, sehingga pelayanan di Kantor Desa masih kurang maksimal.
2. Faktor yang mempengaruhi Strategi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Taunca Kecamatan Poso Pesisir Selatan Kabupaten Poso, yaitu kurangnya profesional kerja dari para staf, masih kurang tepatnya strategi yang dilakukan Kepala Desa, Kurangnya kelengkapan alat di Kantor Desa serta kurangnya ruangan untuk melakukan pelayanan publik.

## **B. Saran**

Adapun saran yang peneliti ungkapkan pada penelitian ini yaitu:

1. Kepala Desa harus lebih memaksimalkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar masyarakat lebih merasa nyaman dan terarah saat mereka membutuhkan pelayanan.
2. Kepala Desa harus menilai kembali strategi yang dibuat setiap setahun sekali, apakah berjalan baik atau ada yang tidak berjalan

baik. Jika ada strategi yang dilakukan namun tidak meningkatkan kualitas pelayanan publik maka Kepala Desa harus mengubah strategi tersebut.

3. Masyarakat perlu dilibatkan jika melakukan peningkatan pelayanan publik, hal itu dikarenakan masyarakat yang merasakan bagaimana pelayanan yang mereka dapati saat membutuhkan pelayanan, baik buruknya dinilai oleh masyarakat.