

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

“Model Pelayanan Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis) melalui dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* cukup efektif.”

Kesimpulan tersebut berdasarkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis diukur melalui dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Pertama dimensi *Tangibles* cenderung cukup efektif, karena ada beberapa fasilitas dan media informasi pelayanan yang perlu ditingkatkan, meskipun akses layanan mudah dijangkau dan penampilan petugas sudah efektif. Kedua dimensi *Reliability* juga cukup efektif sebab prosedur pelayanan yang masih sulit dipahami, meskipun produk pelayanan yang diberikan sudah efektif. Ketiga dimensi *Responsiveness* juga cukup efektif sebab waktu pelayanan masih kurang efektif, respon awal terhadap keluhan sudah efektif namun proses penyelesaian keluhan terkadang masih lama atau kurang efektif, dan informasi yang diberikan cukup jelas. Keempat dimensi *Assurance* cukup efektif, karena kompetensi pegawai dan keamanan masyarakat perlu ditingkatkan lagi meskipun dari segi biaya sudah sangat efektif dengan tidak adanya pungutan biaya atau gratis. Kelima dimensi *Empathy* cukup efektif, karena kepentingan masyarakat dan tidak diskriminasi sangat

diutamakan, meskipun dalam memahami kebutuhan masyarakat terlihat beberapa pegawai yang kurang ramah.

2. Dari kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, maka dapat disimpulkan bahwa dari setiap dimensi masih ada beberapa indikator yang kurang efektif. Dalam dimensi *Tangibles* indikator lokasi kantor sudah efektif, indikator ruang tunggu kurang efektif, indikator penampilan petugas sudah efektif, dan indikator media pelayanan informasi kurang efektif. Dalam dimensi *Reliability*, indikator pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan sudah efektif, indikator prosedur yang mudah dipahami kurang efektif, dan indikator ketepatan produk pelayanan sudah efektif. Dalam dimensi *Responsiveness*, indikator kejelasan informasi layanan sudah cukup efektif, indikator kecepatan pelayanan masih kurang efektif, dan kecepatan respon keluhan masih kurang efektif. Dalam dimensi *Assurance*, indikator kompetensi pegawai masih kurang efektif, indikator kepastian biaya sudah efektif, dan indikator rasa aman sudah cukup efektif. Dalam dimensi *Empathy*, indikator memahami kebutuhan masyarakat sudah cukup efektif, indikator mengutamakan kepentingan masyarakat sudah efektif, dan indikator tidak diskriminasi sudah efektif.
3. Hambatan efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yaitu fasilitas (sarana dan prasarana) yang kurang memadai, prosedur pelayanan yang sulit dipahami dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang.
4. Upaya efektivitas model pelayanan terpadu dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yaitu dengan meningkatkan fasilitas (sarana dan prasarana pelayanan), menyederhanakan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pegawainya.

5.2 Saran

1. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mencegah kekecewaan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk datang meminta bantuan atau menyelesaikan kebutuhannya.
2. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sebaiknya mengatasi berbagai macam hambatan yang muncul dalam pelayanan dengan melengkapi fasilitas pelayanan, menyederhanakan prosedur, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya khususnya dalam pelayanan.
3. Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis sebaiknya terus mempertahankan upaya yang telah dilakukan dan mencari upaya lain yang dapat meningkatkan pelayanan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya kaji lebih mendalam permasalahan apa yang akan dijadikan penelitian agar lebih memahami apa yang akan dibahas melalui referensi dari buku atau dari penelitian terdahulu yang pembahasannya menyerupai baik itu variable maupun metode penelitiannya selain itu diharapkan dapat lebih meningkatkan inisiatif, keaktifan, dan bekerjasama dengan informan penelitian untuk berkoordinasi lebih baik sehingga membantu kelancaran penelitian.