

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dan dilakukannya wawancara mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh SKCK Polres Seluma dapat disimpulkan bahwa selama penerapan sejak tahun 2015 hingga saat ini sudah cukup baik. Hal ini dilihat dari ke 5 indikator dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998.

1. Elemen pertama, yaitu *Tangibles* (Berwujud) dalam pelayanan petugas sudah cukup baik. namun, berdasarkan hasil temuan di lapangan bahwa masih kurangnya fasilitas untuk masyarakat disabilitas atau lanjut usia karena hanya tersedia satu kursi roda.
2. Elemen kedua, yaitu *Reliability* (Kehandalan) sebuah kemampuan yang dimiliki oleh petugas terhadap masalah dalam penerbitan cukup baik. Namun, masih ada petugas yang kurang teliti dalam menerbitkan SKCK seperti salah penulisan.
3. Elemen ketiga, yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap) kesigapan petugas dalam melayani pemohon dengan cepat dalam memberikan pelayanan publik. Namun, berdasarkan tanggapan pemohon SKCK bahwa masih ada petugas yang melayani pemohon dengan berbicara kepada pemohon lain.
4. Elemen keempat, yaitu *Assurance* (Jaminan) kepercayaan dan keyakinan terhadap pemohon agar tidak terjadinya kecurigaan antara pemohon ke petugas.

5. Elemen kelima, yaitu, *Empathy* (Empati) bentuk rasa kepedulian yang dimiliki seorang petugas kepada pemohon mengenai keluhan yang mereka berikan ataupun dengan kondisi pemohon yang memiliki kekurangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pada SKCK Polres seluma yang membuktikan bahwa masih ada kekurangan dalam penerapan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini menjadi masukan yang akan menjadi bahan untuk evaluasi bagi petugas SKCK Polres Seluma.

1. Petugas lebih teliti lagi dalam menerbitkan SKCK sehingga tidak ada kesalahan yang dilakukan ketika SKCK ini sudah di cetak.
2. Meningkatkan kembali tata ruang SKCK agar terlihat lebih luas dan memberikan tempat tunggu khusus masyarakat disabilitas, lanjut usia dan ibu hamil.