



## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis mendapatkan data dan informasi yang menjadi landasan untuk menilai bagaimana Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis. Dari data dan informasi yang diperoleh melalui kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan:

1. Berdasarkan tanggapan responden terkait Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, yang dilihat dari indikator pelayanan publik, yaitu: Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif dan Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Ketepatan Waktu, Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan, kecenderungan jawaban responden sebagian besar berada pada kategori **“Cukup Baik”** dengan jumlah persentase 70.60% terdapat pada rentang angka persentase 56%-75% menurut ukuran Suharsimi Arikunto. Kemudian, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, pelayanan publik pada pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis, dilihat dari indikator pelayanan publik : Kepentingan Umum, Kepastian Hukum, Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Keprofesionalan, Partisipatif dan Tidak Diskriminatif, Keterbukaan, Akuntabilitas, Ketepatan Waktu, Kecepatan, Kemudahan dan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterjangkauan, terlaksana dalam kategori “**Cukup Baik**” karena sebagian indikator sudah terealisasi dengan baik dan masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan *key informant*.

2. Hambatan (Kendala) dalam Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.

a. Yang berasal dari Pemerintahan Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis selaku pemberi layanan, yaitu:

- 1) Kurangnya Sumber Daya Manusia yang Mau Berkomitmen,
- 2) Kurangnya Sarana dan Prasarana,
- 3) Masih banyaknya pegawai pelayanan publik yang kurang disiplin dan tepat waktu.

b. Yang berasal dari Masyarakat selaku yang dilayani, yaitu:

- 1) Masih terdapat Keluhan dari Masyarakat,
- 2) Masih banyaknya Masyarakat yang tidak Mengerti Prosedur Pelayanan,
- 3) Kurangnya keterbukaan terkait informasi yang diberikan.

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan agar pelayanan publik yang diberikan oleh pihak kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis dapat lebih optimal dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat, antara lain sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebaiknya disiplin dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebaiknya senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan dan selalu memberikan penjelasan optimal kepada masyarakat yang mengalami keluhan pelayanan publik. Sehingga masyarakat mengerti dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis.
3. Pegawai kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis harus menyadari tugas dan tanggung jawabnya, sehingga mampu berkomitmen dan tidak menghilang dari tanggung jawab.
4. Pihak kantor Desa Pangkalan Nyirih Kecamatan Rupat Kabupaten Bengkalis sebaiknya memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat terkait dengan pelayanan publik. Sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak mengerti prosedur atau infomasi lainnya dalam pelayanan publik.