

BAB V.

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan dari masing-masing aktor-aktor pelayanan publik dan pengguna layanan mengenai kualitas pelayanan publik yang berada di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek, maka temuan yang dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek tahun 2024 sudah cukup berprogress dari tahun-tahun sebelumnya meskipun masih terdapat kekurangan yang harus diperbaiki lagi kedepannya. Hal tersebut dibuktikan dengan penilaian dari seluruh aktor pelayanan beserta pengguna layanan publik yang sebagian besar memberikan respon positif mengenai seluruh indikator pada kualitas pelayanan publik oleh Zeithaml, Parasurman, Berry (1988). Dari analisa menggunakan lima dimensi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dimensi *Tangible* (Ketampakan Fisik) dimensi ini mencakup pada ketersediaan fasilitas dan penampilan petugas. Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek Tahun 2024 sudah sangat lengkap untuk penunjang mulai dari proses layanan, tempat menunggu antrean, tersedia fasilitas untuk kaum disabilitas. Untuk penampilan petugas akan lebih baik terdapat seragam khusus buat petugas/pegawai ketika melayani masyarakat.

- b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dimensi ini meliputi kemampuan petugas dan kecermatan petugas. Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek sudah memiliki pegawai yang sudah sesuai dengan standar pelayanan dan sudah mengetahui semua alur prosedur yang ada sehingga masyarakat menjadi puas dengan pelayanan.
- c. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) Dimensi ini mempunyai indikator merespon setiap pengguna layanan dan pelayanan yang cepat dan tepat. Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek sudah tanggap dalam melayani masyarakat seperti petugas yang langsung mengarahkan kebutuhan pengguna layanan dan juga telah memiliki layanan survei kepuasan masyarakat (SKM) fungsinya agar mengetahui ketanggapan petugas yang dinilai oleh pengguna layanan sebagai bentuk bahan evaluasi kedepannya. Namun, masih adanya masyarakat yang memberikan keluhan seperti prosesnya yang masih lama menunggu.
- d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) mempunyai indikator jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan. Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek Tahun 2024 memberikan pelayanan ketepatan waktu kepada masyarakat dengan memberikan rentang waktu sesuai standar pelayanan yang ada.
- e. Dimensi *Empathy* (Empati) dimensi ini mencakup dua indikator yaitu melayani dan menghargai dengan sikap ramah dan sopan, dan tidak membedakan setiap pengguna layanan. Adapun kekurangannya

adalah terkait indikator keramahan yaitu kurangnya senyum dan sapa dari petugas kepada pengguna layanan.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil serta kesimpulan yang telah didapatkan, maka terdapat implikasi asebagai berikut:

1. Dimensi *tangible* dalam pelayanan publik memiliki peran penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna layanan. Ketersediaan fasilitas yang lengkap, kondisi ruang tunggu yang nyaman, serta penampilan petugas yang profesional dapat memberikan kesan positif dan mempermudah proses pelayanan. Namun, jika masih terdapat kekurangan, seperti kondisi ruang tunggu yang bocor saat hujan dan tidak adanya seragam pembeda antara penyelenggara layanan, petugas, dan resepsionis, maka hal ini dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan citra pelayanan. Oleh karena itu, Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek perlu melakukan perbaikan fasilitas serta standarisasi penampilan petugas agar layanan yang diberikan semakin optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Dimensi *reability* Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek menunjukkan penerapan standar pelayanan dan prosedur yang jelas telah memastikan petugas dapat memberikan layanan yang tepat waktu dan konsisten. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan kemampuan petugas, ULT berhasil menciptakan layanan yang lebih efisien dan terorganisir, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna

layanan. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk terus memastikan bahwa petugas memiliki kompetensi yang memadai agar pelayanan tetap dapat dilakukan dengan handal dan sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Dimensi responsiveness menunjukkan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek, petugas sudah memberikan respons positif dan menjawab pertanyaan dengan jelas, namun terdapat kekurangan dalam kecepatan dalam merespon pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun petugas sudah memiliki sikap yang baik dan komitmen tinggi, perlu ada perbaikan dalam aspek kecepatan layanan agar pengguna merasa lebih dihargai dan masalah dapat diselesaikan dengan lebih efisien. Oleh karena itu, ULT perlu terus meningkatkan daya tanggap petugas, baik melalui pelatihan maupun evaluasi berkala berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), untuk memastikan pelayanan yang lebih cepat dan berkualitas.
4. Dimensi *assurance* menunjukkan Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek telah memberikan jaminan ketepatan waktu dalam pelayanan, terdapat ruang untuk perbaikan dalam memastikan semua pengguna layanan merasa puas dengan waktu yang dijanjikan. Meskipun petugas sudah memberikan penjelasan yang jelas tentang waktu penyelesaian layanan, beberapa pengguna masih merasa kurang puas jika waktu penyelesaian lebih lama dari yang diharapkan. Oleh karena itu, penting bagi ULT untuk memperkuat komitmen dan meningkatkan kinerja

petugas dalam memenuhi janji waktu pelayanan, baik dengan mempercepat proses penyelesaian atau memberikan komunikasi yang lebih transparan kepada pengguna layanan tentang alasan keterlambatan, agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. Dimensi *empathy* petugas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Meskipun Unit Layanan Terpadu (ULT) Kemendikbudristek telah menerapkan prinsip tidak membeda-bedakan pengguna layanan, masih ada kekurangan dalam sikap ramah petugas, seperti kurangnya senyuman dan sapaan. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang lebih hangat dan sopan perlu ditingkatkan agar pengguna layanan merasa dihargai dan nyaman. Jika petugas mampu menunjukkan empati dengan berkomunikasi dengan baik, bersikap ramah, dan memahami keluhan masyarakat, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat, menciptakan pengalaman yang lebih positif, serta membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.