

## **VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan, bahwa Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat adalah:

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat adalah persepsi positif, artinya masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kecamatan Way Kruki Kabupaten Pesisir Barat. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada 44 orang responden penelitian yang menjawab dengan persepsi positif berjumlah 39 (88,6%) responden sedangkan 5 (11,4%) responden penelitian menjawab dengan persepsi negatif. Berpersepsi negatif dalam jenis pelayanan kartu tanda penduduk dalam hal kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan pelayanan, dan pada jenis pelayanan akte kelahiran dalam hal biaya pelayanan dan juga pada jenis pelayanan surat keterangan domisili dalam hal kemudahan mendapatkan pelayanan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diajukan diatas, maka penulis dapat mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya terus upaya peningkatan kualitas pelayanan publik aparat Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat, mengenai akurasi produk pelayanan agar tidak ada lagi ditemukan kesalahan akurasi produk pelayanan yang diberikan dan tidak ada lagi masyarakat yang membayar biaya dalam produk pelayanan yang diberikan, agar seluruh warga masyarakat akan menyatakan pelayanan yang telah dilakukan adalah baik dalam pengurusan dokumen kependudukan dan surat menyurat.
2. Perlu adanya upaya lebih giat lagi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam hal waktu penyelesain produk pelayanan agar tidak ada lagi masyarakat yang mengeluhkan keterlambatan waktu penyelesaian produk yang diberikan dan lebih bersikap sopan dan ramah lagi kepada masyarakat dan juga kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, sehingga pelayanan yang didapat/ diterima oleh semua masyarakat menyatakan puas.