

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis mengenai kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Penulis melaksanakan penelitian di tempat Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur pada Divisi Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang beralamat di Jl. Mini III No. 12, RT. 012/003, Kel. Bambu Apus, Kec. Cipayung, Kota Jakarta Timur, 13890 terhitung dari tanggal 4 Januari sampai 8 Maret 2021.
2. Masalah yang diangkat oleh penulis pada karya ilmiah ini adalah mengenai kualitas pelayanan publik selama pandemi COVID-19 kurang efektif yang diakibatkan oleh sistem pelayanan yang berubah. Hal tersebut membuat komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat menjadi kurang efektif karena petugas pelayanan dengan masyarakat dalam mengurus surat menyurat tidak dapat bertatap muka langsung hal tersebut membuat ketidakpuasan masyarakat karena dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam persepsi mengenai informasi yang diberikan

3. Solusi yang dapat diberikan oleh penulis untuk meningkatkan kembali komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat yaitu sebaiknya meja pelayanan di Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur dipasang pembatas meja anti corona untuk melakukan sistem pelayanan bertatap muka, pembatas tersebut berfungsi untuk menghindari penularan virus tersebut selain itu masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat harus menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker atau face shield, mencuci tangan sebelum masuk ke ruang pelayanan, menjaga jarak dan pemeriksaan suhu tubuh terlebih dahulu sebelum masuk ke ruangan pelayanan. Selain itu penulis juga berharap bahwa pandemi COVID-19 ini dapat segera berakhir agar sistem pelayanan yang ada akan kembali normal.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

### **1. Perusahaan**

Saran yang diberikan kepada Kantor Kelurahan Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur dalam bidang pelayanan yaitu:

- a) Kualitas pelayanan publik mengenai penerapan komunikasi efektif selama pandemi harus ditingkatkan dengan menerapkan protokol kesehatan pada sistem pelayanan.

b) Kepada petugas-petugas pelayanan harus memberikan informasi mengenai persyaratan surat-menyurat sesuai ketentuan sehingga penyampaian informasinya sama.

## 2. Universitas Negeri Jakarta

Diharapkan dapat memperbanyak program pelatihan dan pengembangan bagi mahasiswa untuk mengetahui kondisi dunia kerja agar nantinya sudah siap dalam menghadapi dunia kerja.

## 3. Mahasiswa

Sebaiknya mahasiswa lebih mempersiapkan diri pada penelitian selanjutnya terutama dalam pengumpulan data agar penelitian selanjutnya dapat berjalan lancar.