

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Dulupi. Dalam bab ini akan membahas beberapa kesimpulan serta saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

#### **1.1 Kesimpulan**

1. Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Dulupi sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu Kesederhanaan; Kejelasan dan Kepastian; Keamanan; Keterbukaan; Ekonomis; Keadilan yang merata; Ketepatan waktu; dan Efisiensi. Dari delapan indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Kecamatan Dulupi menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.
2. Adapun mengenai factor-faktor yang mempengaruhi efektifitas pelayanan publik di Kecamatan Dulupi berdasarkan hasil penelitian adalah :
  - a. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Kecamatan Dulupi. Aparat pelayanan yang bertugas di

Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan publik seperti halnya dengan SDM di Kecamatan Dulupi. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di Kantor-Kantor Kecamatan Dulupi telah mencukupi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor melakukan pengurusan.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kecamatan Dulupi tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KTP di karenakan masyarakat aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang akan sadar hal tersebut.

## **1.2 Saran**

- a. Dengan melihat persepsi apartur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di kantor Kecamatan dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya

sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.

- b. Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada.
- c. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyognya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu factor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.