

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dilihat tiga indikator pengukur efektivitas pelayanan publik yakni waktu, kecermatan, dan gaya pemberian layanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru dapat dikatakan sudah maksimal. Pelaksanaan pelayanan publik memenuhi standar tiga indikator pengukur tersebut atau dalam kata lain terpenuhinya tiga indikator pengukur efektivitas layanan publik di Kantor Camat Telaga Biru sehingga pelayanan publik di kantor tersebut dapat dikatakan sudah efektif.
2. Terdapat lima faktor pendukung pelayanan publik yakni kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan, serta sarana pelayanan. Dari kelima faktor pendukung tersebut empat diantaranya sudah terlaksana dengan baik di Kantor Camat Telaga Biru yakni faktor kesadaran, aturan, organisasi, kemampuan dan keterampilan. satu sisanya yakni faktor sarana pelayanan masih perlu di tingkatkan karena masih menuai kritikan dan berdampak pada keefektifan pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis merekomendasikan saran yakni:

1. Prosedur pelayanan tetap dijalankan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada sehingga tercipta pelayanan yang efektif di Kantor Camat telaga Biru.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik di Kantor Camat Telaga Biru Kabupaten Gorontalo. Adapun saran lain yang dapat peneliti berikan yaitu mengenai saranan pelayanan yang ada di kantor camat telaga biru. Untuk fasilitas tempat duduk yang digunakan masyarakat untuk menunggu antrian lebih ditingkatkan lagi. Hal ini mengingat jika masyarakat yang datang ke kantor camat sudah terlalu banyak masyarakat yang lain hanya bisa berdiri untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, M., Awaluddin, M., & Salam, A. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.31764/jiap.v7i1.770>
- Apriyansyah, Maullidina, I., & Purnomo, E. P. (2018). Efektivitas Sistem Informasi Desa (SID) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Dlingo, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul. *Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 4(1), 10–24. [journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp](http://journal.unhas.ac.id/index.php/jakpp)
- Atmaja, A. T., Santoso, D., & Ninghardjanti, P. (2018). Penerapan Sitem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatan Dinas Perdagangan Kota Surakarta. 2.
- Barata. (2006). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Cakra, C. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Kantor Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(2), 148–154. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i2.246>
- Firdaus, R. (2019). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur*. 2(2), 61–71.
- Isa, R. (2009). *Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah*. 6, 70–86.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Lukman, R. I., & Dwimawanti, I. H. (2020). *Analisis Penanganan Keluhan di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat ( P3M ) Kota Semarang*.
- Maleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 6(2), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v2i1.133>
- Masruri. (2014). *Analisis Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pertokoan*. Akademia Permata.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*. Bumi Aksara.
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren

- Kota Tangerang .... *Mozaik*, IX, 94–100.  
<https://www.neliti.com/publications/299381/analisis-faktor-pendorong-dan-faktor-penghambat-pelaksanaan-pelayanan-publik-di>
- Nirmala, Usman, J., & Ma'ruf, A. (2020). *Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Perumahan dan Pemukiman dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba*. 1.
- Nur'aini, A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor*. 1.
- Ronaldo, R., Subagja, A. D., & Suparman, A. (2020). Efektivitas Pelayanan Calon Pekerja Migran Indonesia Pada Layanan Terpadu Satu Atap Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 110–125. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.925>
- Sendy Dwi Saputra, Afifuddin, R. P. W. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Kepanjen Kidul*. 13(2), 38–44.
- Silaban, H. (2017). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat*. 1(2).
- Sriani, M. E., & Sasmito, C. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jisip*, 7(2), 49. [www.publikasi.unitri.ac.id](http://www.publikasi.unitri.ac.id)
- Tawil, M. Y., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2017). *Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara*.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang.
- Wijaya, R., & Aprilian, R. (2020). *Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di kecamatan jatinangor kabupaten sumedang provinsi jawa barat*. 465–477.