

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan kuesioner mengenai Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi mencapai 55,19% merupakan ukuran hasil prosentase termasuk dalam kategori Sedang (41-60%). Secara lebih terperinci, sesuai dengan penilaian dan tanggapan masyarakat bahwa kinerja pegawai dalam peningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi dapat dilihat dari indikator kinerja yang terdiri dari 5 indikator sebagai berikut:

1. Indikator Produktivitas yaitu berhubungan dengan pengukuran tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yaitu sedang berdasarkan prosentase dari tanggapan masyarakat sebesar 56,60%. Berarti tanggapan masyarakat merasa pegawai Kantor Camat Serang Baru dalam melaksanakan pekerjaan dengan kinerja yang belum maksimal karena produktivitas kerjanya masih termasuk rendah.
2. Indikator Kualitas Layanan yaitu berhubungan ukuran atau hasil yang diperoleh atas bentuk kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan publik yaitu sedang berdasarkan prosentase dari tanggapan masyarakat sebesar 57,22%. Berarti tanggapan masyarakatnya merasa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup sesuai dengan standar pelayanan.
3. Indikator Responsivitas yaitu berhubungan dengan kemampuan pegawai untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat yaitu sedang berdasarkan prosentase dari tanggapan masyarakat sebesar 56,11%. Berarti tanggapan masyarakatnya merasa pegawainya sudah cukup baik dalam melakukan pekerjaannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Indikator Responsibilitas yaitu berhubungan dengan penjelasan apakah pelaksanaan kegiatan instansi unit pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit yaitu bahwa responden menilai cukup/sedang berdasarkan prosentase dari tanggapan masyarakat sebesar 54,44%. Berarti tanggapan masyarakatnya merasa bahwa pegawai belum mampu melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung dan melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada.
5. Indikator Akuntabilitas yaitu berhubungan dengan pertanggung jawaban dari pegawai dalam memberikan pelayanan publik terkait penyelesaian pekerjaan untuk melihat seberapa besar kebijakan yang dibuat pegawai kepada masyarakat dalam pelayanan yaitu sedang/cukup berdasarkan prosentase dari tanggapan responden sebesar 51,60%. Berarti tanggapan masyarakatnya merasa bahwa pegawai sudah cukup dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kinerja yang benar dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil deskripsi data penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi belum dapat dikatakan baik sesuai dengan hasil tanggapan responden mengenai 5 indikator kinerja dengan perolehan prosentase keseluruhan sebesar 55,19% termasuk kategori sedang atau bisa dikatakan kinerja pegawainya masih rendah dalam artian bahwa pegawai belum mampu untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dengan kinerja yang baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian mengenai Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi di atas, terdapat gambaran mengenai kinerja pegawai terhadap pelayanan publik yang belum maksimal karena berbagai kendala dalam penyelesaian pelayanan sehingga kinerja pegawai masih rendah belum mampu menyelesaikan pekerjaan

dengan baik. Oleh karena itu penulis menyerankan perbaikan-perbaikan kinerja sebagai berikut :

1. Penelitian mengenai Kinerja pegawai dalam pelayanan publik terutama pada Kantor Camat Serang Baru Kabupaten Bekasi perlu dikembangkan dan diperbaiki lagi. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan teori dan metode yang digunakan lebih jelas agar dapat menjawab permasalahan, kemudian dari segi pemilihan responden dan juga teknik sampelnya untuk memperoleh sampel dalam penelitian.
2. Perlu diadakan pembinaan pegawai khususnya yang mempunyai tugas dan fungsi pelayanan pada Kecamatan Serang Baru kemudian pegawai akan mampu meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya sesuai mekanisme kerja.
3. Perlu adanya monitoring dan evaluasi implementasi mengenai standar operasional prosedur setiap jenis layanan yang diberikan agar memudahkan masyarakat pengguna layanan dalam mengurus kebutuhannya.
4. Dalam pelayanan e-KTP, perlu disediakan blanko dari Dinas dengan jumlah berdasarkan jumlah penduduk di wilayah Kecamatan Serang Baru Kabupaten Bekasi agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu resah terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Perlu adanya fasilitas yang memadai dalam menyelesaikan pelayanan seperti alat-alat pencetakan dan alat perekaman data.
6. Dalam segi waktu, perlu sosialisasi tentang waktu untuk penyelesaian layanan sehingga masyarakat paham dan perlu membangun komitmen bersama untuk meningkatkan layanan menjadi lebih cepat dan tepat.
7. Perlu adanya inovasi dalam pelayanan, di antaranya kemungkinan berupa pengembangan layanannya dengan membawa perubahan dan harus mempunyai keunggulan dibandingkan dengan yang sebelumnya.