

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pelayanan administrasi pekerja kantoran yang dilakukan peneliti di Kecamatan Kota Komba Kerajaan Manggarai Timur kurang baik pada aspek sebagai berikut:

1. Produktivitas

Setelah mencapai hasil tersebut maka kegiatan pelayanan. Pihak kecamatan Komba Kota masih merasa tidak puas terhadap kinerja aparatur kecamatan melalui surat kepada masyarakat Komba, hal ini dikarenakan adanya keterlambatan dalam pelaksanaan.

2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan di kecamatan Komba Kota, Komba Kota. Kantor Camat Kabupaten Mnggarai Timur belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik karena masih banyak pegawai yang kurang disiplin. Selain itu masih banyak kesenjangan ketersediaan ruang kerja bagi pegawai sehingga kualitas pelayanan dikantor kecamatan Kota Komba belum maksimal.

3. Responsivitas

Tanggung jawab kecamatan Kota Komba dalam penyediaan fasilitas umum pelayanannya kurang baik, terutama kemampuan pegawainya

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Masih banyak keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pemrosesan surat karena kekurangan staf dan waktu luang, sehingga menyebabkan beberapa surat tertunda. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik memerlukan pendekatan holistik yang mencakup produktivitas, kualitas layanan, dan akuntabilitas. Menggabungkan upaya untuk meningkatkan keterampilan pribadi, memastikan layanan yang efisien dan berkualitas, serta merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat. Pelayanan publik yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan masyarakat, namun juga menjadi tumpuan kesejahteraan dan kemajuan daerah yang lebih luas.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil sebelumnya, penulis menyarankan hal tersebut patut diharapkan. peningkatan staf Kantor Camat Kota Komba Kabupaten Manggarai Timur antara lain sebagai berikut:

1. Fasilitas ruang di Kota Komba khususnya ruang tunggu atau ruang sempit aparatur sipil pemerintahan harus diperluas dengan cara memperlebar atau memperlebar bentuk ruang dan menambah tempat tunggu masyarakat.
2. Sarana dan prasarana seperti perangkat pencetakan dan jaringan harus ditambah agar setiap pekerjaan tidak harus menunggu.
3. Disiplin pegawai harus ditingkatkan agar proses pelayanan administrasi di wilayah Komba tepat waktu dan tidak menimbulkan menunggu.