

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur. Dari analisa menggunakan dimensi *tangibel* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/tanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *empathy* (empati) dan faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1 Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud), pemerintah kecamatan Ile Mandiri sudah melakukan pelayanan dengan baik, mengenai kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, dan kedisiplinan petugas. Namun terkadang pemerintah kecamatan Ile Mandiri juga kurang disiplin dan lalai mengenai waktu masuk kantor.
2. Dimensi *Reliability* (kehandalan), pemerintah kecamatan Ile Mandiri sudah baik dalam melakukan pelayanan. Tetapi pemerintah kecamatan Ile

Mandiri masih ada kekurangan mengenai standar pelayanan yang belum jelas, serta kemampuan petugas yang masih kurang.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/tanggapan), pemerintah kecamatan Ile Mandiri sudah baik dalam melakukan proses pelayanan, tetapi belum tepat waktu, sehingga pengguna layanan belum merasa nyaman.
4. Dimensi *Assurance* (jaminan), terkait jaminan biaya pemerintah kecamatan Ile Mandiri sangat baik karena tidak menerapkan biaya sepersenpun tetapi belum memiliki jaminan ketepatan waktu bagi pengguna layanan.
5. Dimensi *Empathy* (empati), petugas kantor camat Ile Mandiri melayani masyarakat dengan ramah dan sopan, namun petugas masih mendahulukan kepentingan pribadinya daripada kepentingan pengguna layanan.

6.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemerintahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ile Mandiri Kabupaten Flores Timur.

Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya yaitu prasarana yang belum memadai, kurangnya petugas pelayanan, dan minimnya alat bantu. Sedangkan faktor eksternal yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan yang belum maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kualitas kinerja petugas mengingat keterbatasan jumlah petugas. Peningkatan kualitas petugas yang ada, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran dll.
3. Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur prosedur pelayanan, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.