

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil peneliti dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan, dapat dinilai dari lima indikator yaitu keandalan, kewujudan, ketanggapan, jaminan dan empati.

- a. Keandalan (*Reliability*)

Pandangan masyarakat yang berhubungan dengan indikator keandalan dilihat dari proses pengurusan berkas serta keakuratan informasi dalam memberikan informasi dan pelayanan, yaitu proses pengurusan berkas tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, akan tetapi keakuratan informasi dalam mengurus berkas sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

- b. Kewujudan (*Tangible*)

Pandangan masyarakat berkaitan dengan indikator kewujudan ini dilihat dari kondisi sarana prasarana yaitu fasilitas yang disediakan sudah baik untuk membantu pelayanan administratif, akan tetapi ada beberapa sarana yang perlu diperbaharui seperti papan informasi di kecamatan.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pandangan masyarakat berkaitan dengan indikator ini dilihat dari respons dan kemudahan menghubungi pegawai dalam pengurusan berkas, yang dimana masyarakat berpendapat bahwa pegawai sangat tanggap dan baik dalam memenuhi keinginan masyarakat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pandangan masyarakat akan indikator ini berkaitan dengan keramahan dan profesional pegawai dalam pengurusan berkas, yang dimana pegawai menjelaskan dengan sabar, sopan, dan baik kepada masyarakat dalam proses pengurusan berkas.

e. Empati (*Emphaty*)

Pandangan masyarakat akan indikator ini berkaitan dengan perhatian dan berkomunikasi dengan baik pada masyarakat, yang dimana hasilnya bahwa masyarakat menilai baik akan perhatian dan mudah berkomunikasi dengan pegawai sehingga kebutuhan dalam pengurusan diselesaikan dengan baik.

2. Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif aparatur kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan ini disesuaikan dengan lima indikator yang secara garis besar dilihat dari sarana prasarana, proses pengurusan berkas, respons dan kemudahan menghubungi pegawai, dan profesional serta perhatian pegawai dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam proses pengurusan berkas.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan sebaiknya memperbaharui papan informasi sehingga masyarakat dapat memperoleh penjelasan akan pengurusan berkas yang dibutuhkan, selain itu juga ditambahkan alat kotak saran sehingga dapat mengetahui saran masyarakat dalam pelayanan pegawai dalam pengurusan berkas.
2. Kantor Kecamatan Amanuban Tengah, Kabupaten Timor Tengah Selatan diharapkan dalam proses pengurusan berkas harus disesuaikan dengan waktu yang ditentukan sehingga kebutuhan masyarakat akan dipenuhi, selain itu perlu diurutkan berkas yang dahulu dimasukan dan dipisahkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga berkas yang diharapkan dapat lebih cepat diproses.