

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN.**

Berdasarkan uraian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada kantork kecamatan malaka tengah , maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator kualitas pelayanan (quality of work) : aspek yang ukur :
  - cepat dalam meberikan pelayanan, dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat kecamatan malaka sudah memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan karena langsung merspon/melayani kebutuhan masyarakat.
  - Pelayanan tepat kepada masyarakat yang membutuhkan.Dalam memberikan pelayanan pulik, pengawai/aparat kecamatan malaka tengah Sudah memberikan pelayananan yang tepat kepada masyarakat karenaPelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dari masyarakat atau yang dilayani.
  - keadilan dengan tidak memilih dalam pelayanan.Dalam memberikan pelayanan pulik, pengawai/ aparat kecamatan malaka tengah Sudah adil karena pelayanan yang diberikan merata dan tidak Memilih-milih walapun bukan keluarga atau ada factor lain.
2. Indikator komunikasi (communication).

Aspek yang diukur:

- pertukaran informasi dengan sesama pegawai. Selalu ada pertukaran informasi antara sesama pegawai/aparat camat diantaranya adanya rapat-rapat camat dalam menjawab kebutuhan masyarakat.
- pemberian informasi terbaru kepada masyarakat. Dalam hal pemberian informasi terbaru kepada masyarakat, pegawai/aparat Camat mengumumkan ditempat umum, tempatibada dan juga pada papan informasi.

### 3. Indikator kemampuan (capality).

- Aspek yang diukur yakni kualitas individu pengetahuan dan pendidikan dalam dari pegawai dalam menyelesaikan tugasnya.
- Dalam menyelesaikan tugas-tugas dari masing-masing pegawai/aparat kecamatan malaka tengah walaupun kualitas, pendidikan dan pengetahuan yang masih rendah tetapi pengalaman yang dimiliki sangat membantudalam menyelesaikan tugas-tugas.

### 4. Indikator inisiatif (intiative).

Aspek yang diukur:

- keinginan berusaha dalam menyelesaikan tugas dalam menyelesaikan tugas-tugas, masing-masing pegawai/aparat Camat sudah selalu ada keinginan berusaha sebisa dan sebaik mungkin untuk menyelesaikannya.

- Ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, dalam menyelesaikan tugas dari pegawai / aparat camat selalu bersama dalam pembentuk ide untuk menyelesaikannya.

## **B. SARAN**

### 1. Indikator kualitas pelayan (*Quality of work*) :

- Cepat dalam memberikan pelayanan.

Perlu adanya mekanisme pelayanan pada kantor Camat yang jelas dan juga sarana prasarana yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat kepada masyarakat.

- pelayanan tepat kepada masyarakat yang dibutuhkan, Berkaitan dengan pelayanan yang tepat juga perlu adanya mekanisme pelayanan yang jelas sehingga pelayanan lebih tepat kepada kebutuhan masyarakat.
- Keadilan dengan tidak memilih dalam pelayanan. perlu adanya pengawasan kepala Camat sebagai atasan sehingga pelayan pada kantor camat malaka tengah lebih adil lagi.

### 2. Indikator ketepatan waktu:

- Menyelesaikan pekerjaan diawal waktu, dengan waktu yang ditetapkan dalam peraturan kantor
- Beban waktu dalam menghasilkan pekerjaanya

### 3. Indikator (communication) :

- Pertukaran informasi sesama pegawai perlu adanya pengawasan dari kepala camat agar keaktifan dari pegawai/aparata kecamatan dalam rapat kecamatan lebih tingkatkan lagi
- Pemberian informasi terbaru kepada masyarakat.  
Dalam hal pemberian informasi terbaru pada masyarakat sudah baik sehingga tetap dijaga dan tingkatkan lagi

#### 4. Indikator Inisiatif(Intiative)

- Keinginan berusaha dalam menyelesaikan tugas, perlu pengawasan langsung dari kepala camat, dan sekretaris camat, pegawai/aparat camat selalu ingin berusaha menyelesaikan tugas-tugasnya masing-masing.
- Ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas.  
Dalam hal menggunakan Ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas, dciharapkan kepada semua pegawai/aparat camat lebih aktif lagi dalam memberikan ide-ide agar bias menentukan Ide yang tepat untuk menggunakan dalam menyelesaikan tugas.

## DAFTAR PUSTAKA

Anwar prabu Mangkunegara, 2017. Manajemen sumber daya manusia, Perusahaan  
bandung: Rosda

Anwar Prabu Mangkunegara, 2016. *Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.* Perusahaan  
bandung: Rosda

Edison. 2016. *Manajemen sumber daya manusia, bandung: Alfabeta*

Roziqin, 2011. *Secara umum kinerja dapat diartikan keseluruhan proses kerja dari individu hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan pekerjaan idividu baik atau sebaliknya..* universitas bandung

Ratminto dan Winarsih , Septi , Atik, 2005 *manajemen pelayanan, pustaka pelajar, Yogyakarta.*

Sugiyono. 2010 *metode penelitian Admisistrasi (dilengkapi dengan metode R dan D ).* Alfabeta. Bandung.

Sugiyono 2017. *Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh.* R&D Bandung: Alfabeta

Sugiyono 2008. *Mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks.* R&D Bandung: Alfabeta

Sukmadinata 2012. *Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun*

*dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis maupun elektronik..Bandung: PT Remaja Rosdakary.*

Sugiyono 2016. *Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul.* R&D Bandung: Alfabeta

LAN, 2003. *Pedomaan dan modul akuntabilitas instansi pmerintah*  
Lembaga Administrasi Negaran Republik Indonesia, Jakarta .

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang pemerintahan daerah, maka dimulailah*

*babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah.*

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang maka daerah harus segera melakukan*

*penyesuaian atas perubahan-perubahan yang telah ditetapkan pada Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 antara lain perubahan-perubahan mengenai tugas pokok dan fungsi, kelembagaan maupun perubahan mengenai kelembagaan.*

Wasistiono, Sadu dkk. 2002 *penyelenggaraan pemerintah daera. Bandung fokusmedia*