

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah serta hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Purwokerto Timur dalam pemberian pelayanan di masa Covid-19 tetap produktif, berorientasi pada kualitas layanan, responsif, dan akuntabel. Tercapainya keberhasilan dapat dilihat dari empat aspek kinerja yaitu produktivitas, orientasi kualitas layanan kepada pelanggan, responsivitas, dan akuntabilitas, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Produktivitas Kecamatan Purwokerto Timur

Kinerja Kecamatan Purwokerto Timur telah berjalan dengan efektif sesuai dengan visi dan misi kecamatan yaitu mewujudkan kinerja pelayanan kecamatan yang prima. Kecamatan Purwokerto Timur telah efisien dalam menggunakan sumber daya yang dimiliki dan pelaksanaan pelayanan *online* sebagai solusi pelayanan dimasa Covid-19.

##### 2. Orientasi Kualitas Layanan Kecamatan Purwokerto Timur

Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kecamatan Purwokerto Timur dilihat dari tingginya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan. Kecamatan telah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk mewujudkan pelayanan prima yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

##### 3. Responsivitas Kecamatan Purwokerto Timur

Kecamatan Purwokerto Timur telah responsif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Kecamatan telah cepat dan tanggap memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat serta selalu menyelesaikan pelayanan tepat waktu.

#### 4. Akuntabilitas Kecamatan Purwokerto Timur

Kecamatan Purwokerto Timur telah secara terbuka menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Kecamatan telah terbuka menyampaikan transparansi anggaran dimana masyarakat dapat melihat rencana dan realisasi anggaran digunakan. Kecamatan telah menempatkan para pegawai sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing dan memberikan sanksi pada pegawai yang melanggar.

### B. Implikasi

Berdasarkan dari kesimpulan, maka dikemukakan beberapa saran mengenai kinerja Kecamatan Purwokerto Timur dalam pemberian pelayanan dimasa Covid-19, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Produktivitas Kecamatan Purwokerto Timur

Terdapat kendala seperti masalah jaringan pada saat pelayanan *online*, kurang memahaminya masyarakat mengenai pelayanan *online*, sulit verifikasi data, *error* aplikasi, dan masih datangnya masyarakat untuk melakukan pelayanan secara langsung. Hal ini dapat menyebabkan ketidak efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan. Maka dari itu alangkah lebih baik agar pihak Kecamatan Purwokerto Timur lebih memperhatikan jaringan pada saat melakukan pelayanan *online*. Kecamatan juga perlu

lebih mensosialisasikan lagi tentang pelayanan *online* agar masyarakat tidak perlu datang melakukan pelayanan secara langsung dimasa Covid-19.

## 2. Orientasi Kualitas Layanan Kecamatan Purwokerto Timur

Terdapat kendala seperti error pada sistem pelayanan *online* dan lamanya verifikasi data. Ini menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diterima masyarakat yang berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perlu adanya peningkatan pada sistem pelayanan *online* agar masyarakat tidak kesulitan dalam melakukan pelayanan *online*.

## 3. Responsivitas Kecamatan Purwokerto Timur

Kecamatan Purwokerto Timur telah secara responsif menjawab kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa bahwa kebutuhan pelayanan telah cepat ditanggapi oleh kecamatan. Dengan demikian, pihak kecamatan perlu mempertahankan ataupun meningkatkan lagi daya tanggap terhadap kebutuhan masyarakat agar kualitas pelayanan kecamatan terus dapat berjalan dengan baik.

## 4. Akuntabilitas Kecamatan Purwokerto Timur

Masyarakat Purwokerto Timur masih belum mengetahui sejauh mana keterbukaan informasi yang ada di kecamatan. Hal ini dapat mengakibatkan sulitnya masyarakat menilai kinerja Kecamatan Purwokerto Timur. Kecamatan Purwokerto Timur perlu lebih meningkatkan lagi keterbukaan informasi anggaran ataupun program yang ada dikecamatan

agar masyarakat dapat mengetahui sejauh mana pertanggungjawaban yang ada di kecamatan. Penggunaan sosial media dapat menjadi solusi untuk mempermudah pemberian informasi kepada masyarakat di masa Covid-19 ini.

