

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai “Persepsi Masyarakat dan Aparat Tentang Kinerja Penyelenggara Layanan Di Pemerintah Daerah (Studi Kasus pada Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas)”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja Aparat Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat telah sanggup menempuh kinerja yang bagus. Tapi masih ada sebagian hal yang harus dibetulkan untuk meningkatkan performa penyelenggara layanan agar menjadi lebih bagus lagi.
2. Berdasarkan kapasitas kemampuan aparat terkait penggunaan alat bantu sudah baik namun pada kemudahan prosedur masih kurang karena terdapat persyaratan mengurus dokumen yang lumayan rumit bagi masyarakat yang baru pertama kali melakukan pelayanan di Kecamatan.
3. Berdasarkan sikap penyelenggara layanan publik di kecamatan sudah menerapkan sikap kerja yang baik yaitu bersikap ramah, dan adil. Namun penyelenggara layanan dilihat dari persepsi masyarakat masih kurang responsif, hal tersebut terjadi karena kurangnya sumber daya manusia yang dibutuhkan di bagian *customer service*.
4. Berdasarkan kepastian waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, namun lamanya penyelesaian urusan masih tergantung pada banyaknya jumlah antrian yang ada. Kemudian masih danya keterlambatan dalam penyelesaian dokumen di Kecamatan, yang disebabkan oleh faktor kelangkaan bahan yang diperlukan.

5. Berdasarkan persepsi masyarakat dan aparat menyatakan bahwa pengalaman kerja yang relevan memiliki pengaruh yang besar terhadap kinerja penyelenggara layanan di Kantor Kecamatan.
6. Berdasarkan tanggung jawab persepsi masyarakat dan aparat dalam menangani keluhan di kecamatan, Aparat di kecamatan ini terlihat berusaha untuk memahami keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Mereka juga memberikan penjelasan yang jelas dan transparan mengenai langkah-langkah yang akan diambil untuk menyelesaikan keluhan tersebut.
7. Berdasarkan regulasi yang ada, aparat kecamatan telah menjalankan tugasnya dengan baik dan mematuhi prosedur yang berlaku. Masyarakat mengakui bahwa ada Standar Pelayanan (SP) dan SOP yang telah ditetapkan oleh kecamatan, dan pegawai pelayanan telah mengimplementasikan SP tersebut.
8. Berdasarkan proses kerjasama di bagian pelayanan antara satu pekerja dengan pekerja lainnya di kecamatan telah terbukti baik. Masyarakat melihat adanya kerja sama antar pegawai dalam mengatasi masalah dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

1. Terkait hasil penelitian mengenai kurangnya pegawai pada bagian *Customer Service*, maka aparat kantor kecamatan perlu melakukan evaluasi menyeluruh tentang kebutuhan sebenarnya dalam seksi pelayananan kecamatan sehingga dapat membantu dalam mengidentifikasi jumlah aparat yang diperlukan. Kurangnya pegawai dapat menghambat produktivitas kantor kecamatan secara keseluruhan. Ketika pegawai terbatas, proses kerja dan aliran informasi mungkin menjadi lambat.
2. Sebagai aparat kecamatan ada baiknya untuk secara teratur berkomunikasi dengan masyarakat, memberikan informasi tentang kebijakan, perubahan, atau permasalahan yang terjadi di wilayah

kecamatan. Sehingga jika ada keterlambatan waktu dalam mengurus dokumen masyarakat juga bisa mengetahuinya

3. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran yang memadai untuk pengembangan dan mengadakan pelatihan. Dengan adanya anggaran yang cukup, aparat kecamatan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan secara teratur.
4. Terkait standar pelayanan yang sudah ada, Pemerintah Daerah perlu membuat Standar Pelayanan yang berisi sejumlah elemen penting untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif. Standar pelayanan diharapkan memasukan bagaimana sikap melayani yang benar dari awal masyarakat datang mengurus dokumen sampai selesai mengurus dokumen.
5. Untuk memperoleh hasil studi yang lebih baik, maka diperlukan penelitian terkait kinerja aparat di Kantor Kecamatan menggunakan metode kuantitatif.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Salah satu yang menjadi kendala yakni waktu yang cukup singkat, sehingga kurang diperdalam lagi responden yang mencerminkan masing – masing layanan yang ada di Kecamatan Ajibarang.
2. Terdapat erasaan takut yang dialami oleh responden masyarakat ketika permulaan penelitian, peneliti masih menerima info yang sedikit diawal sampai pertengahan penelitian, dan peneliti menerima info yang lebih terperinci dikala diakhir penelitian yang disokong oleh mulai terbukanya responden dalam memberikan info dan fenomena yang ada.