

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Mojolaban dengan indikator menurut Agus Dwiyanto 2006 : 50. Terdapat empat indikator kinerja pegawai, yaitu Produktivitas, Daya Tanggap, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator Produktivitas

Dari indikator produktivitas kinerja pegawai Kecamatan Mojolaban sudah berhasil karena pegawai Kecamatan berpegang pada pedoman dari Kabupaten yaitu SOP untuk menjadi patokan bagaimana mereka dapat melayani dan mendahulukan kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat pun merasa puas. Dari segi layanan yang diberikan pun hasil wawancara masyarakat merasa puas karena cepat dan tepatnya kinerja pegawai Kecamatan Mojolaban.

2. Indikator Daya Tanggap

Dari indikator daya tanggap pegawai Kecamatan Mojolaba dapat dikatakan baik, karena respon pegawai dalam menganggapi permintaan atau keluhan masyarakat dan dengan menyampaikan informasi yang jelas oleh pegawai serta kepedulian dan keramahan yang diberikan oleh

pegawai kepada masyarakat pengguna jasa walaupun masih terdapat beberapa pegawai yang terlihat cuek saat memberikan pelayanan.

3. Indikator Kualitas Layanan

Dari indikator kualitas layanan pegawai Kecamatan Mojolaban menurut hasil wawancara masih dapat dikatakan cukup dan mungkin bisa diperbaiki. Karena kendala pegawai yang ada rapat diluar kecamatan membuat kantir yang banyak dibutuhkan tenaganya jadi berkurang dan pelayanan pun terkadang jadi tidak efektif karena hanya ada 1 pegawai yang melayani.

4. Indikator Akuntabilitas

Dari indikator akuntabilitas kinerja pegawai Kecamatan Mojolaban bisa dikatakan sangat baik. Karena dari hasil wawancara dengan pegawai kecamatan mereka sangat berpegang teguh pada tanggung jawab yang sudah diamanahi dan sudah menjadi tugas mereka untuk mendahulukan kebutuhan masyarakat. Selain itu masyarakat pun puas karena tidak ada keluhan terkait transparansi, yang berarti dari pegawai Kecamatan Mojolaban menerapkan keterbukaannya terhadap publik.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian diatas menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Kecamatan Mojolaban dalam Memberikan Pelayanan Publik sudah dapat dikatakan baik, hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator sebagai tolak ukur dalam proses Kinerja pegawai yaitu Produktivitas, Daya Tanggap, Kualitas Layanan, dan Akuntabilitas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyampaikan beberapa saran guna memaksimalkan serta meningkatkan kinerja pegawai Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. Saran yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Indikator Daya Tanggap, dapat menindaklanjuti dan mengukur persentase aduan atau keluhan yang direspon secara aktif dan tercatat tindak lanjutnya. Karena dari wawancara peneliti belum ada jawaban dari pegawai terkait merespon keluhan dari masyarakat.
2. Indikator Kualitas Layanan, dari segi keterbukaan layanan mungkin bisa lebih aktif kembali di sosial media agar masyarakat juga dapat meminimalisir kurangnya persyaratan saat mengurus di kecamatan. Kemudiandarisegikualitaslayananpegawaimungkinbisadibatasi yg mengikuti rapat diluar agar pelayanan umum yg ada di kecamatantetap berjalan efektif.
3. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya mencari dan membaca lebih banyak referensi yang relevan dengna topik penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan memperkaya hasil penelitian.