

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan dapat dikategorikan (Baik) kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 indikator yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empati* dari 121 responden diperoleh total skor sebesar 4.398 yang berada pada rentang skor 3.631–5.445. Dengan kategori (**BAIK**)
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yaitu, terdapatnya fasilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan, terdapatnya hasil pelayanan yang diberikan terjamin kebenarannya, sikap kepedulian pegawai terhadap kendala yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan. Faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Selatan yaitu, masih kurangnya kehandalan pegawai yang mampu melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan dan masih kurangnya kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan masyarakat.

B. Saran

1. Disarankan kepada Camat Dumai Selatan agar dapat memberikan arahan kepada pegawainya untuk melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai Kantor Camat Dumai Selatan harus menjalankan standar pelayanan dengan baik pada saat melakukan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai harus tepat waktu dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik. Dalam melakukan pelayanan pegawai selalu terlambat dan tidak sesuai dengan jam kerja, dalam Kantor Camat Dumai Selatan sudah ditetapkan jam kerja dalam melayani masyarakat yaitu jam 08.00, namun kenyataannya pegawai ada yang melakukan pelayanan dari jam 09.00 tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan sehingga membuat masyarakat merasa bosan dalam melakukan pelayanan.
2. Disarankan kepada pegawai Kantor Camat Dumai Selatan agar mampu mengatasi keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan pada Kantor Camat Dumai Selatan pegawai harus terlebih dahulu mendengarkan Keluhan yang disampaikan masyarakat pada saat melakukan proses pelayanan, setelah pegawai mendengarkan keluhan tersebut. Cara mengatasi keluhannya dengan cara pegawai memberikan solusi yang baik dan tepat kepada masyarakat. Adapun yang menerima keluhan tersebut adalah pegawai yang berada pada ruangan tata usaha yang dimana pegawai tersebut yang menerima

keluhan masyarakat harus bisa menjadi pendengar yang baik, maka dengan cara ini masyarakat akan merasa nyaman serta instansi juga bisa menemukan inti keluhan masyarakat dengan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2007.
- Sinambela, Litjan Poltak. Refromasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta, 2006
- Komarudin, 2014 Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Jakarta: Genesindo.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015
- Sianipar J.P.G. Manajemen Pelayanan Masyarakat. Jakarta, LAN-RI, 1999.
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2014
- Ratminto, Dan Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2014
- Hardiyansyah. Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta 2011
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2014
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015

Mulyadi, Deddy. dkk. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik.

Alfabeta. Bandung, 2016

Peraturan perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No.19 tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman

Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 08 Tahun 2009

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016