

BAB V1

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis kinerja pelayanan publik pada kantor kelurahan tenda kecamatan langke rembong kabupaten manggarai dapat disimpulkan

1. produktivitas

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa tingkat kinerja kerja yang di berikan oleh pegawai di kelurahan Tenda kepada masyarakat sangat memuaskan dimana kita lihat bahwa pegawai Kelurahan Tenda mengerjakan tugasnya dengan baik meskipun masih ada tanggapan pilih kasih dari masyarakat tetapi mesyarakat puas dengan hasil yang di kerjakan oleh pegawai kelurahan Tenda

2. Responsivitas

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat responsif dlakukan oleh pegawai kelurahan Tenda sangat baik dikarenakan pegawai di kelurahan Tenda merespon dan manyapa masyarakat yang sedang menguruskan sesuatu di kantor kelurahan serta menyiapakan tempat duduk bagi masyarakat yang menguruskan sesuatu dikantor kelurahan.

3. Kepuasan Pelayanan terhadap masyarakat

dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanan yang dilakukan oleh pewagai di kantor kelurahan Tenda sangatlah baik dimana

pegawai di kantor Kelurahan Tenda sangat cepat dalam merespon dan mereka sangat sopan dalam menanggapi urusan-urusan dari masyarakat di kantor Kelurahan Tenda.

1.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik pada kantor kelurahan Tenda Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai memberikan saran sebagai berikut

1. Penyediaan sarana atau fasilitas operasional

Berdasarkan pengamatan didapatkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Tenda masih beberapa yang kurang menunjang, seperti ruang pelayanan yang sempit maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut sehingga kurang nyaman bagi masyarakat yang berurusan, ruang yang sempit sehingga sering terjadi kesulitan apabila akan melakukan pertemuan dengan warga sehingga harus meminjam tempat yang lebih luas misalnya sekolah. Untuk hal itu yang dilakukan oleh Lurah secara bertahap adalah kerjasama dengan lembaga pemberdaya masyarakat (LPM) dan forum kesejahteraan. Hal ini diharapkan dapat menunjang terhadap pelayanan kepada masyarakat.

2. Penambahan Pegawai

Untuk mengatasi masalah kekurangan pegawai tersebut agar terdapat keseimbangan antara volume kerja/ beban kerja dengan jumlah pegawai maka langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut

1. Mengajukan penambahan pegawai ke Badan Kepegawaian Daerah Kota Ruteng baik sebagai kepala seksi maupun staf sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan

2. Merekrut pegawai sebagai tenaga honor yang dibiayai oleh lembaga

3. **Pengembangan Kemampuan Pegawai**

Upaya untuk meningkatkan kemampuan aparatur melalui pendidikan formal, cukup diminati oleh pegawai, walaupun mereka harus mengeluarkan biaya sendiri. Selama ini pihak lembaga hanya memberikan dispensasi untuk kemudahan- kemudahan yang diperlukan pegawai untuk melanjutkan pendidikan. Walaupun harus mengeluarkan biaya sendiri, nampaknya tidak menyurutkan semangat belajar pegawai yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1993. Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, RinekaCipta, Jakarta.

Dessler, Gary.2009. Manajemen Sumber Daya Manusia, buku 1, Indeks,

JakartaDwiyanto, Agus. 1995. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Makalah Seminar Sehari : Kinerja Organisasi Sektor Publik, Kebijakan dan Penerapannya, FISIPOL UGM, Yogyakarta.

Dwiyanto, Agus dan Kusumasari, Beveola. 2001. Kinerja Pelayanan Publik, Center for Population and Policy Studies, Yogyakarta.

Effendi,Sofian.1990. Jurnal Kebijakan Dalam Administrasi Publik, Yogyakarta, Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.