

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini merupakan evaluasi kinerja di bidang pelayanan pada kecamatan yang ada di pemerintah kota Bukittinggi. Evaluasi kinerja dilakukan dengan melihat kesesuaian indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan kecamatan dengan konsep SMART. Selain itu, dilakukan pula survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh tiga kecamatan yang ada di kota Bukittinggi. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan telah memenuhi kriteria SMART. Namun masih ada kriteria yang belum terpenuhi oleh masing – masing indikator tersebut. Pada kecamatan Mandiangin Koto Selayan indikator indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan target sangat memuaskan tidak memenuhi kriteria *attainable* dan *timely*. Untuk indikator persentase pegawai yang melanggar aturan disiplin kepegawaian tidak memenuhi kriteria *specific* dan *attainable*. Pada indikator persentase penyelesaian surat – surat lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat tidak sesuai dengan kriteria *specific* dan *attainable*. Indikator jumlah pengaduan masyarakat yang direspon di kecamatan Guguk Panjang tidak sesuai dengan kriteria *specific* dan indikator nilai indeks kepuasan masyarakat yang tidak memenuhi kriteria *timely*. Sedangkan untuk kecamatan Aur

Birugo Tigo Baleh terdapat satu indikator yang tidak sesuai dengan kriteria SMART yaitu terdapatnya kepuasan masyarakat yang dilayani yang tidak memenuhi kriteria *specific* dan *measurable*.

2. Hasil survei mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kecamatan menunjukkan bahwa, ketiga kecamatan telah memberikan pelayanan dengan kinerja yang baik kepada masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks kepuasan masyarakat yang berada pada interval 2,51 – 3,25 yang berarti mutu pelayanan bernilai B dengan kinerja unit pelayanan ‘Baik’.

Indikator dengan nilai tertinggi di kecamatan Mandiangin Koto Selayan adalah indikator kepastian biaya pelayanan dan nilai terendah adalah indikator kepastian jadwal pelayanan. Pada kecamatan Guguk Panjang, indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dan indikator dengan nilai terendah adalah indikator maklumat pelayanan dan indikator kepastian jadwal pelayanan. Sedangkan indikator kepastian biaya pelayanan juga merupakan indikator dengan nilai tertinggi pada kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh dan indikator dengan nilai terendah adalah indikator pengaduan, saran dan masukan.

3. Kecamatan yang memiliki tingkat kepuasan masyarakat terbaik dalam memberikan pelayanan berdasarkan hasil survei adalah Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh dengan nilai IKM 2,898. Nilai IKM yang diperoleh oleh kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh ini sangat tipis perbedaannya dengan nilai IKM dua kecamatan lain.

1.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, diantaranya adalah :

1. Penelitian hanya dilakukan untuk mengevaluasi indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan yang dilihat dari dokumen Rencana Strategis masing – masing kecamatan. Dokumen tersebut masih belum memenuhi syarat yang baik sebagai sebuah dokumen Rencana Strategis.
2. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini tidak sama untuk masing – masing kecamatan dikarenakan tidak adanya dokumentasi yang lengkap dan teratur terhadap jumlah kunjungan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada masing – masing unit pelayanan di objek penelitian ini.

1.3 Rekomendasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan dan analisis temuan yang telah dibahas sebelumnya, maka rekomendasi yang dapat diberikan antara lain :

1. Evaluasi indikator kinerja sasaran atas program/kegiatan pelayanan dapat dijadikan sebagai pertimbangan bagi organisasi kecamatan dalam menyusun indikator kinerja yang baik salah satunya dengan menggunakan konsep SMART.
2. Penelitian ini juga dapat dijadikan acuan mengenai indikator pelayanan mana yang memerlukan perbaikan agar lebih efektif dan efisien.
3. Nilai indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.