

BAB V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Wilayah Kecamatan Pemekaran , maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tujuan pelaksanaan pemekaran kecamatan RAHT disamping untuk percepatan pembangunan masyarakat, juga yang paling mendasar adalah untuk meningkatkan dan mewujudkan kantor pemerintah kecamatan lebih dekat dengan masyarakat, sehingga menjadikan pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan publik dirasakan semakin mudah oleh masyarakat.
2. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kecamatan RAHT setelah dilakukanya pemekaran, sebagaimana yang dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kab. Pesisir Selatan No. 4 tahun 2009 tentang penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencacatan Sipil dalam Kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kantor Camat Kecamatan RAHT kepada masyarakat antara lain pelayanan KK, KTP, SKCK dan Akte Kelahiran.
3. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kantor Camat RAHT dari 9 indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 dijelaskan bahwa Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana,

maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,06 dengan tingkat capaian sebesar 61.27%. termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat kecamatan RAHT terhadap pelayanan publik di Kantor Camat RAHT sudah baik (puas).

5.2. Saran

Dari uraian-uraian terdahulu serta kesimpulan di atas maka dikemukakan saran yang mungkin ada manfaatnya :

1. Diharapkan kepada para seluruh aparat pemerintah terutama yang langsung berurusan dengan publik, hendaknya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga masyarakat pengguna layanan.
2. Kepada pada pimpinan diharapkan lebih memperhatikan bawahan terutama yang langsung bertatap muka dengan masyarakat, agar dapat melayani masyarakat lebih baik, mensosialisasikan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik pada warga masyarakat, agar masyarakat puas dan merasa diperhatikan oleh pemerintah.
3. Masyarakat diharapkan mampu dalam menganalisis, menyatakan pendapat, berdiskusi, serta mengawasi dan mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam kaitannya dengan pelayanan publik terutama dalam pelayanan yang ada di Kantor Camat RAHT.