UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisa yang telah Penulis lakukan tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir, maka Penulis dapat mengambil kesimpulan dan sebagai pelengkapnya, peneliti akan mengemukakan saran untuk bahan masukan bagi pihak yang berkepentingan.

6.1 Kesimpulan.

Berdasarkan dari hasil pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan tentang kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan tanah putih sebagai berikut:

1. Dilihat dari Reliability (kehandalan) pegawai dinilai sudah memiliki kemampuan sesuai dengan tugas dan fungsinya pada tiap bagian masing-masing untuk memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat. Pegawai dapat memaksimalkan ketepatan waktu dari penyelesaian surat menyurat. Kemampuan pegawai tergantung dari tugas pokok dan fungsi serta pendidikan, pengalaman da pemahaman yang dimiliki pegawai. Pegawai dapat melakukan dengan waktu cepat dan tepat dalam menyelesaikan pekerjaannya.
2. Dilihat dari Tangibles (bukti fisik) nya ketersediaan sumberdaya manusia dan sumberdaya dari keuangan, komputer, sarana prasarana sudah baik tetapi masih berusaha melengkapi sarana yang kurang dan rusak. Sarana dan prasarana yang terlihat seperti tempat duduk, kipas angin, toilet.

Adanya kendala dalam penyelenggaraan pelayanan dikarenakan fasilitas masih ada yang kurang seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu yang tidak memiliki kipas angin/ pendingin ruangan, maka masyarakat merasa tidak nyaman, mesin fotocopy masih terbatas jumlahnya sehingga, mengakibatkan masyarakat harus keluar kantor Kecamatan.

3. Dilihat dari Responsiveness (ketanggapan) nya semua pegawai belum memahami bentuk proses pengurusan pelayanan walaupun bukan bagian dari tugas pokok dan fungsi pegawai, respon pegawai kurang cepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam melayani masyarakat, tetapi masih terkendala apabila terjadi pemadaman listrik mendadak, kerusakan sarana dan peralatan kantor.
4. Dilihat dari Assurance (Jaminan) nya perilaku para pegawai dan sikap para pegawai di Kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai kurang baik. Sikap pegawai dari kesopanan, ramah dan bersahaja dalam melayani masyarakat. Standar pelayanan ada pada tiap jenis pelayanan masing-masing yang ada di Kecamatan Tanah putih yang dalam penyelesaian tugasnya dengan cukup cekatan, dan cukup menguasai pekerjaannya dalam melakukan pelayanannya.
5. Dilihat dari Empathy (Empati) nya pegawai Kecamatan kurang baik dalam membantu atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. karena pegawai saling melemparkan tanggung jawabnya ketika melayani masyarakat, sehingga masyarakat kesulitan dalam mengurus surat-menyurat yang mereka perlukan.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan Penulis, maka saran-saran yang akan disampaikan Penulis kepada aparatur Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir agar memperhatikan dan meningkatkan kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, cekatan dalam memberikan informasi dan memberikan kemudahan prosedur pelayanan bagi masyarakat. Selain itu, diharapkan kepada Camat Tanah Putih agar dapat memberikan pelatihan dan meningkatkan kedisiplinan aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik terhadap masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang efektif.
2. Disarankan kepada Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir agar benar-benar memperhatikan masalah fasilitas penunjang seperti fasilitas nomor antrian, ruang tunggu, toilet, Televisi, tempat parkir, serta penampilan aparatur dan kemampuan aparatur untuk menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikannya. Dengan melengkapi sarana dan prasarana terutama kenyamanan ruang tunggu, diharapkan dapat memberikan pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan yang aman dan nyaman serta berkualitas. Disamping itu, Kemampuan Aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan juga diharapkan bisa mewujudkan pelayanan yang aman dan nyaman serta berkualitas.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU