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

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya serta penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir, maka pada bab ini dapat diambil kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat agar lebih baik kedepannya.

Semua dimensi sangat berpengaruh didalam pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan diantaranya dimensi Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, dan Empathy.Jika salah satu tidak tercantum didalam pelayanan tersebut belum bisa dikatakan pelayanan yang telah menerapkan standar pelayanan minimum.

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir ada 5 (lima) indikator yaitu menurut teori Zithami-Parasuraman-Berry, penjelasan indikator dapat dilihat sebagai berikut:

a. Tangibles, pelayanan yang diberikan kantor Camat Kubu Babussalam berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, tempat informasi, dan sarana penunjang lainnya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini, indikator ini mendapat skor sebanyak 1431

(1300 – 1700) dan dinyatakan berada pada kategori *Cukup Baik.* Hal ini didukung oleh bentuk fisik Kantor Camat yang sudah cukup baik, mulai dari ruang tunggu hingga kondisi lingkungan yang sudah nyaman dan jauh dari kebisingan.

b. Reliability, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini, maka indikator reliability mendapat skor sebanyak 1297 (900 – 1300) dan dinyatakan berada pada kategori *Kurang Baik.*Hal ini ditandai dengan masih adanya tugas yang belum terselesaikan padahal jangka waktunya sudah melampaui batas yang telah ditetapkan.

c. Responsive, Kesanggupann untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau pengguna layanan, berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini, indikator responsive mendapat skor sebanyak 1310 (1300 – 17000) dan dinyatakan berada pada kategori *Cukup Baik.* Hal ini ditandai dengan masih adanya tugas yang belum terselesaikan padahal jangka waktunya sudah melampaui batas yang telah ditetapkan.

d. Assurance, Assurance merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai untuk meyakinkan kepercayaan konsumen atau pengguna layanan, berdasarkan data yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini, indikator assurance mendapat skor sebanyak 1013 (900 – 1300) dan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

dinyatakan berada pada kategori *Kurang Baik.* Hal ini didukung oleh tidak adanya jaminan waktu dalam proses pelayanan yang disebabkan oleh infrastruktur yang kurang memadai, kemudian belum adanya kotak saran tempat pengaduan masyarakat di kantor Camat Kubu Babussalam ditambah akses ke kantor yang lumayan jauh sehingga menghambat proses pelayanan

e. Empathy, merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen atau pengguna layanan. Berdasarkan data yang diperolah peneliti dalam penelitian ini, indikator empathy mendapat skor sebanyak 1325 (1300 – 1700) dan dinyatakan berada pada kategori *Cukup Baik.*Hal ini didukung oleh pegawai Kecamatan selalu bersikap ramah dan sopan santun dalam melayani masyarakat pengguna layanan serta selalu mengahrgai pengguna layanan.

Jadi secara keseluruhan indikator, Pelaksanaa Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir yaitu mendapat skor sebanyak 1271 (900 – 1300) dan dinyatakan berada pada kategori "*Kurang Baik*".Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya infrastruktur sehingga pelayanan sering kali terhambat, dan juga sumber daya manusia yang belum memadai, ditandai dengan masih adanya pekerjaan yang belum terselesaikan padahal sudah sampai batas waktu yang ditentukan, hal ini

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

disebabkan ada sebagian pegawai yang tidak memahami tugas yang diberikan kepadanya, kemudian kondisi lingkungan yang juga mempengaruhi proses pelayanan seperti akses ke kantor yang di anggap jauh membuat masyarakat merasa enggan untuk ke Kantor Camat dan akibat akses ke Kantor jauh, pegawai kurang disiplin yang mengakibatkan pegawai sering kali terlambat dan masyarakat harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

6.2. Saran

Demi menjaga dan mendapatkan kepercayaaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Camat Kubu Babusalam Kabupaten Rokan Hilir penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan kepada kantor Camat Kubu Babussalam,adapun saran tersebut adalah:

a. Pihak Kecamatan harus menindak lanjuti pegawai yang kurang disiplin terutama disiplin masuk Kantor, agar proses pelayanan tidak terganggu dan urusan masyarakat berjalan dengan lancar. Kemudian perlu adanya insentif untuk pegawai sehingga pegawai termotivasi untk melakukan tugas dengan sebaik-baiknya.
b. Perlunya peningkatan Kualitas dan Kuantitas Sumber Daya Manusia pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir agar pelayanan berkualitas.
c. Pihak Kecamatan juga harus mendesak pengadaan listrik ke Kabupaten agar proses pelayanan tidak terhambat dan segala urusan bisa terselesaikan

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

dengan cepat dan tepat sehingga Kantor Camat bisa menggunakan komputerisasi dalam proses pelayanan, komputerisasi ini juga memudahkan dalam mengolah data dalam pembuatan laporan yang diperlukan. Bila perlu diadakannya penggunaan IT (Informasi dan Teknologi) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Pihak Kecamatan juga harus menyediakan data-data yang dibutuhkan masyarakat, terutama bagi pelajar dan mahasiswa, sehingga tidak ada lagi alasan bahwa data tersebut belum selesai di input

e. Perlunya pengelolaan keluhan secara baik dalam praktek pelayanan sehari-hari, sehingga jika dimungkinkan perlu dibentuk suatu unit yang berfungsi untuk melakukan monitoring kepada masyarakat tentang kritik dan saran melalui kotak saran yang disediakan.

f. Pihak Kecamatan harus memperhatikan lagi harapan masyarakat dengan pemekaran kecamatan salah satunya memperpendek rentan administrasi, memperpendek jarak antara desa dengan kantor camat bukan malah sebaliknya jarak desa dan kantor camat menjadi lebih jauh dari sebelum adanya pemekaran sehingga harapan masyarakat belum sepenuhnya terwujud.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.