

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Secara keseluruhan kinerja Kantor Kecamatan Selagai Lingga masuk dalam kategori baik dengan nilai rata-rata kinerja pelayanan warga dinilai baik yakni 4,0 dengan tingkat harapan dari masyarakat dinilai sudah memenuhi harapan dengan nilai rata-rata 4,25. Hal tersebut juga dapat dilihat dari 19 item/atribut yang masuk kedalam kuadran I dan II sebanyak 12 atribut atau 63% dari total atribut secara keseluruhan.

Adapaun atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya yakni atribut yang masuk kedalam kuadran III dan IV seperti pegawai kecamatan selalu bersemangat dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaannya, mutu hasil kerja pegawai kecamatan selalu memenuhi standar yang telah ditetapkan, petugas dapat membuat masyarakat yakin dan percaya masalahnya dapat terselesaikan dengan baik, pegawai kecamatan selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tarif dan aturan yang ada.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah hendaknya mempertahankan kinerja atribut yang masuk kedalam kuadran I dan II yakni pemberian pelayanan dengan penuh perhatian, fasilitas kantor kecamatan lengkap sesuai dengan harapan pengunjung, ruang tunggu tamu nyaman dan kebersihan halaman kantor terjaga dengan baik, tersedia petunjuk evakuasi, jalur evakuasi dan titik berkumpul evakuasi serta tersedia perlengkapan untuk penanganan bencana darurat seperti alat pemadam kebakaran, petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan, peningkatan kualitas kerja pegawai, pelayanan sudah sesuai harapan, pegawai selalu merespon permohonan dan keluhan pengunjung, petugas selalu memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan keinginan pengunjung, persyaratan administrasi tidak memberatkan masyarakat, pegawai melaksanakan pekerjaan tepat waktu, tersedia tempat bermain untuk anak-anak dan fasilitas Kantor Kecamatan ramah dengan anak-anak. Atribut-atribut tersebut merupakan sumber kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Kantor Kecamatan Selagai Lingga hendaknya lebih meningkatkan lagi kinerja pada atribut-atribut yang masuk pada kuadran III dan IV yakni : Semangat pegawai dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pekerjaannya, mutu hasil kerja pegawai memenuhi standar yang telah ditetapkan, petugas dapat membuat masyarakat yakin dan percaya masalahnya dapat terselesaikan dengan baik, pegawai selalu siap untuk membantu pengunjung kantor kecamatan, pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan tarif

dan aturan yang ada. Atribut yang masuk pada kuadran tersebut menunjukkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.