

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa:

1. Penyebab Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Muara Tembesi menjadi menurun dikarenakan kinerja pegawai yang belum terlaksana dengan optimal, seperti kinerja dari aspek kualitas yang belum sesuai dengan SOP, kinerja dari aspek kuantitas yang belum mencapai target sehingga penyelesaian dokumen tidak sesuai waktu dan ada masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan maupun dokumen usaha, aspek tugas dan tanggung jawab yang belum terlaksana karena masih ada pegawai yang bekerja tidak sesuai tugasnya, serta keterbatasan fasilitas sehingga tanggung jawab pegawai untuk melaksanakan kinerja dengan cepat menjadi terhambat.
2. Faktor penghambat pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Muara Tembesi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah keterbatasan fasilitas pelayanan yang ada di Kecamatan menyebabkan pegawai tidak bisa memberikan pelayanan dengan cepat, kedisiplinan pegawai yang masih harus ditingkatkan, serta tidak adanya pengawasan dan penilaian secara langsung dari Ombudsman yang menyebabkan tidak ada sistem zonasi penilaian kinerja pada masing-masing Kecamatan.

4.2. Saran

Saran yang ingin disampaikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemerintah Kabupaten Batang Hari harus melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai kecamatan agar aspek kinerja dapat terpenuhi, serta memberikan bantuan sumber daya berupa fasilitas dan sumber daya manusia dengan memberikan kegiatan diklat atau pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan pegawai sehingga kualitas, kuantitas, tugas dan tanggung jawab kinerja dapat dilaksanakan, sehingga indeks kepuasan masyarakat dapat tercapai optimal.
2. Camat Muara Tembesi harus menetapkan dan memiliki program pelayanan yang dapat meningkatkan kedisiplinan pegawai, serta melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk pengadaan fasilitas mesin pencetak dokumen administrasi kependudukan, sehingga pegawai dapat melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.