

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan dari bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan KTP, KK, Akte Kelahiran, Surat Tanah, dan Surat Ijin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan dapat dikatakan belum baik. Hal ini ditandai dengan tidak tercapainya prinsip pelayanan publik seperti prinsip kepastian waktu, akurasi, tanggung jawab, dan prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Namun, beberapa prinsip yang sudah terpenuhi secara baik yaitu prinsip kejelasan, kenyamanan, kesederhanaan, keamanan, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kemudahan akses.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan adalah faktor kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, faktor kepastian waktu pelayanan, faktor akurasi pelayanan, dan faktor tanggung jawab. Pegawai belum bersikap dengan baik, ramah, sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan pegawai yang tidak mampu untuk memastikan secara jelas tentang kepastian waktu pelayanan KTP. Tidak adanya akurasi dalam ketepatan waktu pelayanan, dan tanggung jawab pimpinan dan pegawai yang masih kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, saran-saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Pegawai Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebaiknya meningkatkan kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dalam melakukan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat. Kantor Camat Medan Denai dapat memberikan standar keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan persepsi yang sama kepada pegawai dalam bersikap ramah, sopan dan santun kepada masyarakat.
2. Pegawai Kantor Camat Medan Denai Kota Medan sebaiknya lebih tanggap dalam memastikan waktu penyelesaian pelayanan agar akurasi pelayanan dapat terpenuhi dan sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat Medan Denai dapat membuat loket pelayanan pengaduan keluhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.