

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. Kesimpulan

Dari uraian yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dibuat suatu kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Laut Tador Kabupaten Batu Bara, yakni tentang dampak pemekaran kecamatan daerah dalam kualitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador di mana penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Laut Tador dinilai sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari lima dimensi yang diteliti yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) yang belum terlaksana dengan baik hanya pada dimensi *tangible*. Pada dimensi *tangible*, indikator kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan penggunaan alat bantu pelayanan belum dapat terpenuhi dengan baik. Hal ini dikarenakan ruang tempat pelayanan masih dinilai terlalu sempit oleh masyarakat penerima manfaat pelayanan dikarenakan bangunan yang digunakan masih belum merupakan bangunan yang ideal bagi sebuah instansi yang melayani publik. Indikator lainnya yang masih belum terlaksana dengan baik adalah penggunaan alat bantu pelayanan. Hal tersebut dikarenakan alat bantu pelayanan yang masih kurang memadai dan sering mengalami kendala dalam mendukung pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan jumlah Komputer dan printer yang masih belum sebanding dengan

jumlah pegawai yang ada serta kendala yang sering dialami pada jaringan internet wifi sehingga pelayanan perekaman E-KTP tidak dapat dilaksanakan. Kedua indikator tersebut merupakan indikator yang penting dalam pemberian pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Terutama apabila terjadi kendala pada alat bantu yang menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan maka hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Laut Tador. Selain dari dimensi *tangible*, empat dimensi lainnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sudah terlaksana dengan baik, hal tersebut didasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Pemerintah Kecamatan Laut Tador berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas untuk masyarakat Kecamatan Laut Tador.

2. Pemekaran Kecamatan Laut Tador memberikan dampak positif dan dampak negatif terhadap pelayanan yang dilakukan kantor camat. Dampak positif dari pemekaran kecamatan adalah yang pertama yaitu jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk menuju kantor camat. Hal tersebut dapat dilihat dari jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat yang memiliki jarak terjauh pada kantor kecamatan baik sebelum dan sesudah dilakukan pemekaran. Desa yang memiliki kualifikasi tersebut yaitu Desa Tanjung Perapat, sebelum pemekaran dilakukan masyarakat Desa Tanjung Perapat harus menempuh Jarak sejauh 22,8 Km atau sekitar 45 menit perjalanan untuk sampai di kantor camat, sedangkan setelah dilakukan pemekaran jarak yang harus ditempuh oleh masyarakat Desa Tanjung Perapat untuk sampai ke kantor camat yaitu sejauh

13,1 Km atau sekitar 25 menit perjalanan. Jarak dan waktu perjalanan tersebut sudah dapat dikatakan ideal, karena dapat memangkas hampir separuh yaitu sekitar 20 menit dari jarak dan waktu perjalanan sebelum dilakukannya pemekaran. Oleh sebab itu kantor camat setelah dilakukannya pemekaran memiliki lokasi yang lebih dekat apabila dibandingkan dengan kantor camat sebelum dilakukannya pemekaran. Dampak positif yang lainnya adalah jumlah desa yang ada dalam satu kecamatan. Sebelum dilakukannya pemekaran jumlah desa yang ada pada kecamatan induk yaitu Kecamatan Sei-Suka sebanyak 20 desa. Namun, setelah dilakukannya pemekaran jumlah desa yang ada menjadi masing-masing 10 desa pada kecamatan yang baru dimekarkan dan kecamatan induk. Jumlah tersebut merupakan jumlah desa yang ideal dalam satu kecamatan sehingga pelayanan yang ada dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Sedangkan, pada dampak negatif adalah kenyamanan tempat pelayanan. Pada segi kenyamanan pada saat sebelum pemekaran ruang pelayanan yang digunakan jauh lebih luas apabila dibandingkan dengan ruang pelayanan setelah dilakukannya pemekaran. Ruang pelayanan di kecamatan induk memiliki gedung yang terpisah dengan gedung utama kantor kecamatan sehingga suasana yang ada jauh lebih kondusif dan jauh lebih nyaman apabila dibandingkan dengan kantor camat setelah dilakukan pemekaran. Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa kenyamanan tempat melakukan pelayanan di kantor camat setelah pemekaran masih belum nyaman apabila dibandingkan dengan kantor camat sebelum pemekaran dilakukan. Dampak negatif yang lainnya yaitu sarana prasarana

yang ada pada kantor camat setelah dilakukannya pemekaran. Sarana dan prasarana yang ada pada Kantor Camat Kecamatan Laut Tador memiliki jumlah yang belum sebanding dengan pegawai yang ada. Hal tersebut dapat terlihat dari jumlah komputer dan printer yang ada. Jumlah pegawai yang ada yaitu sebanyak 12 orang sedangkan jumlah komputer dan printer yang ada hanya 8 unit. Tentunya jumlah tersebut belum ideal apabila dibandingkan dengan jumlah pegawai yang ada. Jumlah computer dan printer yang ada seharusnya sama dengan jumlah pegawai yang ada yaitu 12 unit sehingga dapat dikatakan jumlahnya memadai. Selain itu dampak negatif yang lainnya yaitu jumlah pegawai yang ada di Kantor Camat. Jumlah pegawai yang seharusnya ada untuk memenuhi seluruh posisi atau jabatan yang ada yaitu sebanyak 30 pegawai sedangkan jumlah pegawai yang ada saat ini hanya ada 12 pegawai artinya ada kekurangan 18 pegawai yang seharusnya dapat mengisi posisi atau jabatan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang ada di kantor camat setelah pemekaran Kecamatan Laut Tador masih belum memadai.

## **1.2. Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat menjadi rekomendasi adalah sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang prima maka pihak Pemerintahan Kecamatan Laut Tador membutuhkan dukungan dari pihak Pemerintahan Kabupaten Batu Bara terkhusus Bupati Batu Bara untuk terus berinovasi dan melakukan perubahan pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Terutama dalam hal menambahkan sarana dan prasarana serta memperhatikan alat bantu pelayanan yang ada agar proses pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan efektif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu perlu dilakukannya penambahan jumlah pegawai hingga mencapai jumlah yang ideal sehingga tidak ada kekosongan posisi atau jabatan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Laut Tador.

2. Diharapkan agar pihak pemerintah Kecamatan Laut Tador mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat, supaya tujuan dan tuntutan dari pemekaran kecamatan dalam hal memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.