

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di kantor camat kota Kayu Agung yaitu dengan terjadinya interaksi antara kasi pelayanan umum, petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat serta pihak-pihak terkait seperti camat dan sekcam, terlebih lagi antara petugas aparatur penyedia layanan dan penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat. Artinya, interaksi yang bertujuan untuk memaknai dan menciptakan suatu pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan itu sendiri.
2. Adapun faktor-faktor yang dapat menghambat pelayanan publik di kantor camat kota Kayu Agung kabupaten ogan komering ilir, baik itu hambatan dari pihak kecamatan ataupun dari penerima layanan itu sendiri seperti, sarana dan prasarana, keramahan dari petugas aparatur, ketepatan waktu serta kecepatan, kerapian dalam bekerja serta ketercukupan pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat dan ketidak pahaman dari penerima layanan (masyarakat) tentang prosedur pelayanan yang ada di kantor camat tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat disarankan pada :

1. Petugas aparatur pelayanan, diharapkan dapat bekerja secara profesional dan lebih mengedepankan kedisiplinan, baik itu kedisiplinan kerja ataupun kedisiplinan waktu serta petugas aparatur pelayanan juga di hapkan dapat mengedepankan sopan santun mengingat petugas aparatur pelayanan adalah pihak yang berkewajiban memberikan layanan kepada masyarakat dan dituntut untuk memberikan masyarakat kenyamanan dalam menerima layanan.
2. Penerima layanan dalam hal ini masyarakat, diharapkan apabila terjadi ketidak pahaman terhadap prosedural atau pemberkasan dalam penerimaan pelayanan maka masyarakat di harapkan untuk tidak sungkan untuk bertanya dan meminta arahan kepada petugas aparatur pelayanan.