

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Srandakan, Kecamatan Pandak, Kecamatan Sanden, Kecamatan Bantul, Kecamatan Sewon dan Kecamatan Kasihan dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 87 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Kinerja aparat diukur melalui penilaian kinerja aparat kecamatan dalam proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilakukan melalui penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan amanat undang-undang. Hasil penilaian kinerja aparat kecamatan dengan menggunakan IKM yang meliputi unsur kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan aparat tersebut rata-rata sangat baik.

2. Upaya peningkatan kinerja aparat kecamatan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan adalah:
  - a. Peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang meliputi alat penunjang pelayanan serta peningkatan fasilitas di ruang pelayanan bagi masyarakat.
  - b. Pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh pusat melalui BKPP untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia aparat kecamatan dalam rangka menyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat.
  - c. Penambahan hari dan jam kerja pelayanan di hari Sabtu jam 08.00-11.00 WIB di Kecamatan Kasihan dan penambahan kerja di hari Raya Idul Fitri di Kecamatan Srandakan yang dilakukan dengan sistem piket.

## **B. Saran**

1. Hendaknya pemerintah bisa lebih tanggap lagi mengenai permasalahan yang ada di kecamatan yang bisa menghambat proses pelayanan bagi masyarakat seperti perbaikan sistem alat perekaman E-KTP serta penyediaan blangko atau keping E-KTP agar pelayanan bisa lebih efektif.
2. Hendaknya pemerintah menambah pendidikan dan pelatihan bagi aparat kecamatan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di lingkungan aparat kecamatan serta menambah jumlah aparat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat

3. Hendaknya peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelayanan dilakukan secara menyeluruh serta inovasi atau upaya peningkatan kinerja aparat melalui penambahan jam kerja dilakukan oleh seluruh kecamatan yang berada di Kabupaten Bantul.