

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Seruway dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Terpadu, tetapi dalam pelaksanaannya belum dapat dilaksanakan secara maksimal.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Seruway ditinjau dari kepastian waktu belum berjalan dengan baik, yaitu sesuai dengan ketentuan jam kerja yaitu jam 08.00 sampai dengan jam 16.00. Akan tetapi pegawai ada yang belum datang pada jam 08.00 dan sudah pulang mendahului jam 16.00..
3. Hambatan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Seruway dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kepada masyarakat adalah: pertama, sarana dan prasarana penunjang yang masih belum memadai sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal seperti penyediaan komputer yaitu hanya 1 (satu) Unit di pelayanan dan seharusnya memiliki 3 (tiga) unit keterbatasan jumlah pegawai sehingga tidak ada pegawai yang mampu membantu masyarakat

untuk mengikuti prosedur pelayanan dengan maksimal, dan arus listrik yang masih kurang.

## **B. Saran**

1. Disarankan agar Kantor kecamatan Seruway perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, khususnya ruang bagi pegawai maupun masyarakat.
2. Disarankan dilakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Seruway, terlebih diutamakan dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan perlu adanya pengawasan yang lebih ketat seperti absense dengan menggunakan pinjer print
3. Disarankan adanya kejelasan alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosedur yang telah ditetapkan.