

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kalurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat, maka kesimpulan dari penelitian ini yaitu :

##### **1. Kinerja para pegawai Kantor Kalurahan Caturtunggal**

Kualitas kinerja pegawai pada Kantor Kalurahan Caturtunggal berkenaan dengan pelayanan yang ditampilkan pegawai atau aparat Kelurahan Caturtunggal dirasa belum maksimal sebab terdapat sejumlah permasalahan dari masyarakat misalnya aturan yang diberlakukan belum dapat diterima masyarakat sehingga pegawai tidak bisa melayani dengan baik ke masyarakatnya. Berkenaan dengan bahan informasi untuk masyarakat yang kurang sehingga pelayanan yang ditampilkan masih rendah dan belum maksimal, namun untuk kinerja pegawainya sudah berlangsung dengan baik. Selanjutnya untuk tingkat organisasi yang lengkap dan kualitas, pegawainya sudah melakukan pekerjaan menurut aturan perundangan yang ada. Meskipun terdapat beberapa permasalahan yang masyarakat utarakan, namun pegawai Kelurahan Caturtunggal masih dapat menunjukkan kinerja terbaiknya ke masyarakat.

Kuantitas kinerja aparat Kelurahan administrasi kependudukan di Kalurahan Caturtunggal memperlihatkan kuantitas kerjanya telah selaras dengan aturan pemerintah yang ada dan para pegawainya penuh tanggung jawab dan terpercaya dalam melayani ke masyarakat sehingga kuantitas pegawainya sudah baik dan penuh tanggung jawab dalam melayani.

##### **2. Faktor penunjang kinerja**

Tingkat hubungan komunikasi yang terjadi diantara pegawai Kelurahan Caturtunggal dengan masyarakat sudah baik, di mana pegawai serta masyarakat sering menyelenggarakan pertemuan, baik yang

bertujuan untuk mensosialisasikan sesuatu maupun hubungan kondisi masyarakat lain di mana hal tersebut akan melahirkan hubungan komunikasi pegawai dan masyarakat semakin efektif. Terkait dengan perilaku pegawai Kelurahan Caturtunggal sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, jadi masyarakat tidak segan untuk memberikan penilaian pada kinerja pegawai. mengenai pengetahuan dan keahlian para pegawai belumlah optimal.

Selain itu, pegawai Kelurahan Caturtunggal dalam melaksanakan aktivitas selain profesinya dengan melakukan aktivitas yang positif melalui kontribusi kepada pihak kelurahan jadi bisa diketahui jika pegawai Kelurahan Caturtunggal aktif untuk memberi kontribusi selaku nilai tambah di Kelurahan Caturtunggal sendiri.

3. Faktor-faktor yang menjadi penghambat kinerja pegawai Kantor Kelurahan Caturtunggal
  - a. Minimnya kesadaran dari masyarakat Kelurahan Caturtunggal dalam menemukan informasi baru mengenai prosedur serta persyaratan pelayanan administrasi.
  - b. Pegawai tidak tertib dalam hal jam kerja jadi memiliki pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
  - c. Terbatasnya fasilitas yang tersedia, misalnya seperangkat komputer serta alat pencetak dokumen dimeja pelayanan, juga tidak ada penyediaan aplikasi yang dapat mempermudah kinerja pegawai dalam melayani masyarakat

Peneliti berkesimpulan jika kinerja pegawai Kantor Kelurahan Caturtunggal belum sepenuhnya optimal.

## 5.2 Saran

Adapun saran pada penulisan skripsi yang berjudul **"Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada**

**Masyarakat**", dari kesimpulan tersebut kemudian dapat menyampaikan saran yang diantaranya adalah:

1. Kepada seluruh pihak kantor Kelurahan Caturtunggal diharapkan untuk memaksimalkan kinerjanya ketika memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat Kelurahan Caturtunggal, hal ini dapat di jalankan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana kinerja pegawai dalam sebuah instansi atau organisasi sangat dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan kedinasan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, sehingga aspek-aspek yang perlu di perhatikan untuk meningkatkan kinerja pegawai ialah : kualitas, kuantitas, aturan kerja maupun waktu yang sudah di tetapkan serta adaptasi tetap dipertahankan. Sedangkan yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas kantor, tingkat pendidikan dan kerja sama.
2. Kepada masyarakat khususnya di Kelurahan Caturtunggal diharapkan untuk lebih peduli dan berpartisipasi dalam pelayanan pengurusan KTP dan surat-surat lainnya. Peneliti juga memberikan saran kepada masyarakat yang hendak mengurus KTP baik baru ataupun perpanjangan, supaya lebih memahami dan memperhatikan proses dalam mendapatkan pelayanan termasuk dalam pelanayan KTP.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharap agar bisa menyelenggarakan penelitian lebih dalam mengenai permasalahan yang sama supaya mendapatkan hasil yang menyeluruh sehingga bisa menjadi bahan masukan bagi masyarakat ataupun pemerintah sebagai pelayan masyarakat.