

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum kinerja pegawai telah berada dalam kategori kinerja sangat baik dengan nilai presentase 85,7 %. Hal ini ditunjukkan oleh hasil pengukuran kinerja pegawai dengan menggunakan lima indikator kinerja berdasarkan teori kinerja pegawai Robbins (2006), yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen.
2. Indikator komitmen memperoleh capaian tertinggi sebesar 88%, menunjukkan dedikasi, loyalitas, dan tanggung jawab pegawai yang tinggi dalam menjalankan tugas, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan. Partisipasi pegawai lintas bidang mencerminkan kesadaran profesional dan integritas yang kuat. Komitmen ini menjadi fondasi budaya kerja positif dan perlu terus dipertahankan melalui pelatihan dan pembinaan moral. Indikator kuantitas meraih capaian 86,8%, menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan volume pekerjaan secara aktif dan produktif. Capaian ini menunjukkan target kerja telah tercapai, namun peningkatan output tetap harus diimbangi dengan mutu agar pelayanan tetap berkualitas. Indikator efektivitas mencatat angka 85,2%, menggambarkan pemanfaatan sumber daya secara efisien. Ini mencerminkan kemampuan instansi dalam mengelola strategi kerja

dan pelayanan yang sesuai sasaran. Meski tergolong sangat baik, efektivitas masih dapat ditingkatkan melalui evaluasi sistem kerja, penyempurnaan prosedur, dan koordinasi antar unit. Indikator ketepatan waktu mencapai 85%, menunjukkan kedisiplinan dan manajemen waktu pegawai dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan masyarakat. Meskipun sangat baik, perlu penyesuaian terhadap beban kerja dan optimalisasi teknologi untuk hasil yang lebih cepat dan akurat. Indikator kualitas memperoleh capaian terendah yakni 83%, walau tetap dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan adanya kekurangan dalam ketelitian, kecermatan, dan kesesuaian layanan dengan prosedur. Kendala minimnya SDM juga menjadi penyebab utama. Oleh karena itu, peningkatan kualitas harus menjadi prioritas melalui pelatihan teknis, bimbingan, dan pengawasan yang lebih ketat untuk memastikan mutu layanan tetap terjaga

3. Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa pegawai Kecamatan Sedati telah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik dan profesional. Namun, hasil ini juga memberikan masukan strategis untuk terus meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperkuat, terutama dari segi efektivitas, ketepatan waktu dan kualitas.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberika pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, peneliti memberikan saran berupa:

1. Optimalisasi pembagian tugas dan penempatan pegawai berdasarkan kompetensi perlu dilakukan agar setiap pegawai dapat bekerja sesuai keahlian dan tanggung jawabnya, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu.
2. Pemerintahan Kecamatan perlu memberikan pelatihan secara berkala guna meningkatkan kapasitas dan keterampilan pegawai, khususnya dalam hal penguasaan sistem pelayanan digital agar pemanfaatan teknologi informasi melalui sistem layanan online atau digitalisasi administrasi kependudukan dapat mempercepat proses dan meningkatkan kualitas pelayanan. Ketelitian administrasi, serta teknik pelayanan publik juga perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan mencapai hasil yang maksimal.
3. Penerapan sistem monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala juga sangat penting untuk mengidentifikasi hambatan serta mengevaluasi efektivitas waktu penyelesaian pelayanan.
4. Peningkatan koordinasi antarpegawai dan antarunit pelayanan juga perlu diperkuat guna menciptakan sinergi kerja yang lebih solid dan responsif. Dan jika memungkinkan, penambahan sumber daya manusia pada unit pelayanan adminduk perlu dipertimbangkan, terutama untuk mengurangi beban kerja pegawai yang memiliki tugas utama di bidang lain, agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Dengan menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan kinerja pelayanan publik di Kecamatan Sedati dapat lebih optimal dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.