

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai topik permasalahan dalam penulisan skripsi ini, sebagaimana yang telah dijabarkan dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Seluruh pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak mengalami hambatan yang begitu besar baik dari lingkungan keluarga maupun instansi.
2. Tidak ada perbedaan antara pegawai perempuan maupun laki-laki, kecuali jabatan dan golongan yang dimiliki, sehingga persamaan hak dan kewajiban telah diterapkan dengan baik di wilayah Kantor Kecamatan Wates.
3. Hambatan pegawai perempuan dalam memberikan pelayanan di kantor berupa alat-alat penunjang kepegawaian dalam melayani masyarakat, seperti alat-alat elektronik yang sudah tua di bagian pelayanan, dan kurangnya daya listrik sehingga jika sewaktu-waktu mati dapat menghambat waktu pelayanan dan dapat membuat rusak perangkat elektronik yang ada.
4. Sementara itu untuk faktor penghambat dari keluarga, seluruh pegawai perempuan di Kecamatan Wates tidak mengalami

hambatan yang berarti. Hal ini dikarenakan hampir 98% seluruh pegawai perempuan di Kecamatan Wates sudah berkeluarga dan untuk usia anak-anak para pegawai perempuan Kecamatan Wates sudah dewasa, sehingga tidak memiliki hambatan yang besar maka dapat dikatakan juga bahwa hal ini merupakan faktor pendukung dari keluarga kepada pegawai perempuan.

5. Faktor pendukung dari lingkungan kerja kepada para pegawai perempuan yaitu adanya kekompakan dan semangat tinggi dari seluruh struktur jabatan pegawai, baik pegawai perempuan dan laki-laki yang sama-sama memiliki tujuan dapat memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada seluruh masyarakat Kecamatan Wates dalam bidang pelayanan publik.
6. Untuk kompetensi petugas, semua pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates telah bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, khususnya dibagian pelayanan baik itu pegawai laki-laki maupun perempuan. Namun karena petugas pelayanan terbatas, dikhawatirkan dapat mengganggu jalannya kegiatan pelayanan. Terutama bila petugas bagian pelayanan tidak dapat hadir ke kantor. Meskipun diberlakukannya petugas piket, namun kemampuannya tidak sesuai dengan yang dimiliki oleh petugas pelayanan.
7. Untuk faktor kemampuan kinerja seperti kesanggupan kerja, semua pegawai perempuan di Kantor Kecamatan Wates mampu

dan sanggup untuk mengerjakan apa yang menjadi tanggung jawabnya.

8. Untuk faktor pendidikan dan masa kerja, para pegawai perempuan sepakat mengatakan bahwa pendidikan dan masa kerja seseorang mempengaruhi kualitas yang dapat dihasilkan oleh seorang individu/pegawai.
9. Untuk prosedur pelayanan, Kecamatan Wates telah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga bila petugas melayani masyarakat tidak sesuai prosedur, maka para pegawai dapat dikenai sanksi yang berlaku.
10. Selain itu, Kantor Kecamatan Wates juga ikut berpartisipasi dalam program BIMTEK (Bimbingan Teknik) dan mengikutsertakan petugas bagian pelayanan guna meningkatkan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat yang diadakan oleh pemda Kabupaten Kulon Progo.
11. Untuk waktu penyelesaian pelayanan, pegawai perempuan di bagian pelayanan mengatakan selama syarat mengurus dokumen administrasi lengkap maka waktu penyelesaian akan cepat, begitupun sebaliknya. Dan jika tidak ada kendala dari pusat maka waktu penyelesaian dapat selesai dengan cepat.
12. Untuk biaya tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Begitupun dengan produk layanan yang selama ini

diberikan kepada masyarakat tidak pernah ada masalah sehingga dapat disimpulkan sudah sesuai dengan standar.

13. Untuk sarana dan prasana sudah dapat dikatakan cukup namun untuk beberapa hal masih ada yang belum terpenuhi khususnya sarana dan prasarana diruang pelayanan.
14. Untuk kepuasan masyarakat sekitar 75% masyarakat yang menggunakan layanan di Kecamatan Wates sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai perempuan. Hanya 25% masyarakat yang merasa belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh pegawai perempuan.
15. Untuk kepehaman masyarakat tentang kinerja pegawai perempuan Kecamatan Wates pada bidang lain, sekitar 62,5% masyarakat mengakui tidak mengetahui kemampuan kinerja pegawai perempuan di bidang lain tersebut. Sementara 37,5% masyarakat sedikit mengetahui atau bahkan pernah melakukan pelayanan di bidang lain di wilayah Kecamatan Wates.

B. Rekomendasi Kebijakan

Dari beberapa kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat diusulkan rekomendasi kebijakan seperti :

1. Dengan adanya program BIMTEK yang diadakan oleh pemda Kabupaten Kulon Progo, diharapkan tidak hanya petugas

pelayanan saja yang diikutsertakan dalam program ini. Petugas piket pun dapat diikut sertakan dalam program ini, mengingat terbatasnya jumlah petugas pelayanan yang dimiliki. Terutama jika terjadi sesuatu hal yang tak diinginkan, kegiatan pelayanan masyarakat tidak akan terganggu karena semua pegawainya mampu menggunakan perangkat teknologi di bagian pelayanan.

2. Untuk menunjang kegiatan pelayanan, diharapkan faktor sarana dan prasana harus terpenuhi. Seperti kurangnya daya listrik di kantor Kecamatan Wates. Contohnya jika petugas membuat file namun mati listrik dan file itu belum tersimpan maka dapat membuang waktu dan petugas mau tidak mau membuat ulang dari awal. Selain itu, alat elektronik yang sudah tua dapat mengganggu kegiatan pelayanan yang ada. Meskipun sudah masuk draft untuk diperbarui, namun tidak dapat menunggu waktu lebih lama. Mengingat pelayanan masyarakat tidak dapat berhenti dan berlangsung setiap hari kerja.
3. Kepada pihak Kecamatan, jika ada program baru, atau informasi baru mengenai persyaratan mengurus dokumen, agar diberitahukan kepada masyarakat dengan cara sosialisasi lewat kelurahan atau antar desa. Selain itu pembaharuan website Kecamatan Wates perlu dilakukan dan perlu melakukan update informasi terbaru yang berkaitan dengan pelayanan publik,

sehingga masyarakat yang sadar teknologi dapat melihat informasi di halaman website Kecamatan Wates.

4. Untuk masyarakat agar tidak membuang waktu dan mendapat proses pelayanan yang cepat, masyarakat dihimbau sebelum mengurus dokumen apapun diharapkan melengkapi persyaratan dan data-data yang dibutuhkan, agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan petugas. Jika keterlambatan proses pelayanan karena faktor teknis dari pusat, diharapkan masyarakat paham dan mengerti karena hal itu bukan menjadi kewenangan dan tanggung jawab pihak Kecamatan.