

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso secara umum belum terlaksana dengan baik. Hal ini didukung oleh data dan informasi serta pendapat dari informan penelitian.

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan Gebangrejo sudah cukup baik yang masyarakat dapatkan walaupun masih ada hambatan seperti pemadaman listrik.

b. Komunikasi

Komunikasi yang terjalin dikantor kelurahan Gebangrejo sudah cukup baik walaupun terkadang aparatur yang bertugas berhalangan hadir atau lambat datang, aparatur lain-lah yang menggantikan untuk melayani masyarakat.

c. Kecepatan

Masyarakat merasa cukup baik dengan pelayanan yang diberikan oleh para aparatur sipil negara dikantor kelurahan Gebangrejo walaupun ada

beberapa yang menjadi penyebab ketepatan waktu dalam pelayanannya yang masih kurang yaitu seperti pemadaman listrik.

d. Kemampuan

Kemampuan yang dilakukan oleh para aparatur sudah semaksimal mungkin dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya walaupun fasilitasnya kurang akan tetapi masyarakat merasa cukup puas dengan pelayanan yang didapatkan.

e. Inisiatif

Inisiatif para aparatur khususnya bagian proses administrasinya sudah baik karena mereka para aparatur mementingkan dan melayani masyarakat dengan baik.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso.

a. Pemadaman Listrik

Pemadaman listrik merupakan faktor yang menjadi penghambat atas belum terlaksananya pelayanan yang baik khususnya mengenai ketepatan waktu bagi para aparatur maupun para masyarakat yang disebabkan belum tersedianya genset sebagai alat pengganti pemadaman listrik dikantor kelurahan Gebangrejo.



## B. Saran

Dalam usaha mendukung kinerja aparatur sipil negara dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor kelurahan Gebangrejo disarankan sebagai berikut :

1. Dalam hal meningkatkan pelayanan publik khususnya mengenai ketepatan waktu seharusnya para aparatur pada saat mengadakan rapat sebaiknya mereka membicarakan tentang pengadaan sebuah genset agar pemadaman listrik yang menghalangi pelayanan bisa teratasi dengan baik.
2. Dalam hal keterbatasan penyediaan genset yang menjadi faktor pelayanan khususnya untuk memenuhi pelayanan bagi masyarakat di kelurahan Gebangrejo sebaiknya para aparatur sipil negara dapat membuat sebuah proposal untuk diajukan agar kendala yang terjadi dapat terselesaikan dan masyarakat dapat terpenuhi pelayanannya.

