

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1 Pelaksanaan Fungsi Pelatihan dan Pengembangan Pegawai di Kantor Camat Gunungsitoli Utara. Pelatihan dan pengembangan pegawai telah dilaksanakan, namun masih bersifat rutin dan didominasi oleh program Pemerintah Kota melalui BKPSDM. Belum dilakukan analisis kebutuhan pelatihan (*Training Need Analysis*) yang sistematis sehingga materi pelatihan belum sepenuhnya relevan dengan tugas dan fungsi pegawai. Selain itu, pelatihan yang diberikan belum merata dan lebih banyak difokuskan pada pengenalan aplikasi administrasi serta tugas rutin, bukan pengembangan kompetensi yang mendukung inovasi pelayanan publik.
- 2 Pelayanan publik sudah berjalan sesuai standar operasional prosedur (SOP) dan dinilai cukup baik, khususnya dalam hal keramahan pegawai dan kepastian hukum prosedur layanan. Namun, terdapat kendala dalam aspek kecepatan pelayanan, keterjangkauan layanan bagi masyarakat di wilayah terpencil, serta pemanfaatan teknologi yang masih terbatas. Belum adanya survei kepuasan masyarakat secara berkala membuat evaluasi kualitas pelayanan belum berjalan optimal.
- 3 Terdapat beberapa kendala utama yang dihadapi, yaitu: keterbatasan anggaran, kekurangan pegawai yang berdampak pada beban kerja tinggi, belum adanya analisis kebutuhan pelatihan, minimnya motivasi pegawai akibat kurangnya insentif, keterbatasan infrastruktur (khususnya jaringan internet), serta kurangnya integrasi pelatihan dengan kebutuhan pelayanan desa-kecamatan. Kendala-kendala ini menghambat efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

5.2 Saran

- 1 Kantor Camat perlu melakukan analisis kebutuhan pelatihan (*Training Need Analysis*) secara berkala untuk menentukan prioritas kompetensi yang harus dikembangkan.
- 2 Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan memperbaiki infrastruktur jaringan untuk mendukung pelayanan berbasis digital.
- 3 Menyusun program pelatihan terpadu yang melibatkan pemerintah desa, sehingga pelayanan lebih terintegrasi dan efektif di tingkat kecamatan-desa.