

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa Persepsi Masyarakat terhadap kinerja aparatur kelurahan dalam kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II sudah baik, sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal dari Lampiran Permendagri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Target dan Panduan Operasional Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota dimana Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Perangkat Kelurahan bahwa dalam kinerja aparatur kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga memenuhi kriteria standar pelayanan minimal. Adapun yang menjadi kelemahan tersebut yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Lurah Padang Bulan Selayang II membuat ketidak efektifan dalam proses pelayanan yang ada di kantor Lurah Padang Bulan Selayang II seperti ditemukannya kendala dalam proses pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya informasi dari aparatur pemerintah tentang persyaratan dalam pelayanan, fasilitas kantor yang kurang lengkap dalam melayani masyarakat.

Kualitas pelayanan pelayanan atas kinerja aparatur kelurahan dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan tercapainya beberapa prinsip pelayanan publik seperti tidak adanya biaya yang ditetapkan Kelurahan Padang

Bulan Selayang II. Tidak sampai disitu saja prinsip kejelasan juga berjalan sangat baik, dimana aparaturnya siap dan bertanggungjawab atas pekerjaannya. Setiap keluhan ataupun permasalahan yang dihadapi masyarakat aparaturnya sangat antusias dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. Masyarakat sangat mengapresiasi atas sikap keramahan dan kesopanan dari aparaturnya yang dalam melayani masyarakat, terlihat dari responsif aparaturnya dengan memberikan sebuah senyuman sebagai bentuk sapaan kepada masyarakat. Dengan pertanggungjawaban atas kinerja kelurahan, membuat kualitas pelayanan yang diberikan juga dapat berjalan dengan baik kepada masyarakat. Pertanggungjawaban yang baik akan menciptakan suatu kepuasan tersendiri bagi masyarakat.

Untuk faktor pendukung dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II yaitu adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, serta sarana prasana di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II sudah cukup memadai untuk melayani masyarakat yang menerima pelayanan. Sedangkan untuk faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II yaitu kinerja pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan, selain itu pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II masih manual, dimana pihak Kelurahan masih menggunakan form atau blanko yang di

sediakan untuk pengajuan berkas kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, masyarakat tidak mempunyai pilihan lain selain harus datang ke Kantor Lurah untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II.

Kendala-kendala seperti yang terjadi di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II menghambat keberhasilan pemerintah Kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II. Keberhasilan suatu pemerintah kelurahan ditandai dengan keberhasilan para penyelenggara pemerintah lurah termasuk aparatur pemerintah kelurahan dalam pelaksanaan tanggungjawabnya sebagai penyelenggaraan fungsi pelayanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kelurahan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik

5.2 Saran

Aparatur pemerintah kelurahan sebagai penyelenggaraan pemerintahan harus memiliki kualitas yang baik dan memadai dalam pelaksanaan tugas. Melalui penelitian ini disarankan untuk meningkatkan kualitas bagi setiap aparatur kelurahan diperlukan peningkatan sikap mental, perubahan perilaku yang baik, kedisiplinan dan pendidikan formal sebagai prasyarat untuk merubah pola pikir dan wawasan bagi setiap aparatur pemerintah lurah. Dari segi kualitas pelayanan dari segi prosedur pelayanan yang kiranya pemerintah lurah bisa lebih meningkatkan lagi aspek kesederhanaan, kecakapan dan kehandalan petugas,

keramahan, dan ekonomis, agar tata cara pelayanan bisa lebih mudah, lancar, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat dan untuk aspek bersikap adil dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat bisa lebih diperhatikan lagi untuk hasil kerja yang lebih baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat.

Aparatur kelurahan dalam segi waktu yang seharusnya sesuai waktu yang sudah ditetapkan diawal dengan penerima layanan, untuk tidak mengundur-undur waktu. Kemudian dari sarana/prasarana yang masih belum lengkap seperti tidak adanya fotocopy yang membuat kinerja perangkat kelurahan semakin lambat. Dan untuk petugas pemberi layanan yang seharusnya lebih lembut kepada penerima layanan agar masyarakat senang untuk terus mengurus berkas yang diperlukan di kelurahan dan tidak menggunakan jasa calo.

Untuk masyarakat diharapkan terus menjadi pemberi kritik dan saran yang membangun agar kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Lurah Padang Bulan Selayang II semakin baik lagi kedepannya. Dengan memberikan kritik dan saran yang membangun kepada aparatur pemerintah desa dapat membantu pemerintah desa mengoreksi kinerja pelayanan publik yang ada di kantor Lurah Padang Bulan Selayang II dan dapat berpartisipasi dalam membangun kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Lurah Padang Bulan Selayang II