

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dengan mengangkat permasalahan sistem pengawasan pemerintahan desa dalam peningkatan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, peneliti memperoleh hasil yaitu sebagai berikut.

1. Mekanisme pengawasan Kelurahan Kenangan Baru terhadap pelayanan publik

Mekanisme pengawasan di Kelurahan Kenangan Baru telah disusun berdasarkan SOP yang jelas dan sistematis. Namun, pelaksanaannya masih terkendala kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta terbatasnya akses terhadap informasi, sehingga partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan belum optimal.

2. Pelaksanaan Pengawasan Kelurahan Kenangan Baru

Pembagian tugas dan tanggung jawab pegawai di kelurahan sudah tertata rapi untuk mendukung efektivitas kerja. Meskipun begitu, pelaksanaan pengawasan masih dipengaruhi oleh faktor kedisiplinan, beban kerja yang tidak merata, serta lemahnya pengawasan yang berkelanjutan dari atasan.

3. Pelaporan Hasil Pengawasan Kelurahan Kenangan Baru

Pelaporan hasil pengawasan dilakukan melalui forum seperti musrenbangkel dan rapat warga, yang menjadi sarana dialog antara pemerintah dan masyarakat. Namun, penyampaian informasi masih terbatas, sehingga masyarakat secara luas belum mendapatkan akses penuh terhadap hasil pengawasan.

4. Evaluasi Tindak Lanjut Kelurahan Kenangan Baru

Evaluasi dilakukan secara berkala sebagai upaya perbaikan pelayanan, tetapi implementasinya masih cenderung reaktif dan tergantung pada desakan masyarakat. Komitmen untuk melakukan pembenahan memang terlihat, namun penerapan prinsip keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas masih perlu diperkuat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan dengan mengangkat permasalahan Sistem Pengawasan Pemerintahan Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kelurahan Kenangan Baru, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Peneliti memperoleh hasil saran untuk meminimalisir permasalahan diatas sebagai berikut.

1. Peningkatan Sosialisasi dan Akses Informasi

Kelurahan perlu memperkuat upaya sosialisasi mengenai mekanisme dan jadwal pengawasan kepada masyarakat secara menyeluruh dan merata. Pemanfaatan media informasi yang lebih inklusif seperti media sosial, papan pengumuman, dan aplikasi layanan masyarakat dapat menjadi sarana strategis untuk menjangkau seluruh lapisan warga, sehingga mendorong pemahaman dan partisipasi aktif dalam pengawasan.

2. Penguatan Sistem Pengawasan Internal

Pengawasan internal harus dilakukan secara konsisten dan menyeluruh, tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan preventif. Pimpinan kelurahan hendaknya meningkatkan kualitas monitoring melalui evaluasi berkala, supervisi

langsung, serta penerapan reward and punishment yang adil guna meningkatkan kedisiplinan dan akuntabilitas aparatur.

3. Peningkatan Keterlibatan Masyarakat

Partisipasi masyarakat perlu difasilitasi secara lebih luas dan terbuka. Kelurahan dapat membentuk forum warga tematik atau kelompok pengawas independen yang melibatkan perwakilan masyarakat untuk mengawasi secara langsung jalannya pelayanan publik. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pengontrol yang aktif.

4. Transparansi Pelaporan Hasil Pengawasan

Laporan hasil pengawasan sebaiknya dipublikasikan secara terbuka melalui berbagai saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengetahui capaian, temuan, dan tindak lanjut dari proses pengawasan. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan publik serta mendorong akuntabilitas aparatur pemerintahan di tingkat kelurahan.

5. Perbaikan Evaluasi dan Tindak Lanjut yang Konsisten

Evaluasi kinerja dan tindak lanjut terhadap temuan pengawasan perlu dilakukan secara objektif, tepat waktu, dan tidak menunggu tekanan dari masyarakat. Mekanisme evaluasi yang kuat dan menyeluruh harus dirancang untuk menampung masukan dari berbagai pihak serta menjamin perbaikan yang berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik.

6. Penerapan Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

Kelurahan perlu memastikan bahwa prinsip-prinsip *good governance* seperti keadilan, keterbukaan, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas benar-benar

terwujud dalam seluruh proses pengawasan dan pelayanan publik. Hal ini akan menciptakan pelayanan yang lebih adil, merata, dan sesuai dengan kebutuhan riil masyarakat.



THE
Character Building
UNIVERSITY