

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan secara menyeluruh yaitu sebagai berikut:

1. Bahwa transparansi pelayanan publik di Kelurahan Pelita kurang transparan dan belum berjalan begitu baik, hal itu tidak sesuai dengan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Tranparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2004) dijelaskan bahwa segala informasi pelayanan baik berupa prosedur, persyaratan, biaya,waktu, janji serta standar pelayanan harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan diwujudkan dalam bentuk alur yang dipajang pada ruang pelayanan.

Namun kenyataan yang didapatkan bahwa Penerapan prinsip transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Pelita dilihat dari indikator penyelenggaraan, prosedur, persyaratan, biaya, waktu, tanggung jawab pegawai, sarana dan prasarana, janji, standar pelayanan, serta informasi pelayanan belum dapat dikatakan transparan, sebab tidak adanya informasi pelayanan yang terlihat dan terpampang diruang pelayanan, kelengkapan alat bantu penunjang pelayanan juga belum memadai dan tidak sebanding dengan intensitas pekerjaan yang

harus dikerjakan. Hal tersebut disebabkan oleh sistem pelayanan yang tidak tertata, kurang informatif, kurang koordinasi, seta kurang mau mendengar keluhan, saran ataupun masukan dari masyarakat, hal tersebut juga disebabkan oleh kelemahan utama yang terletak pada disain pelayanan yang tidak dirancang secara khusus dalam rangka pemberian layanan kepada masyarakat.

2. Kendala yang ditemui dari ke sepuluh indikator dalam penerapan prinsip transparansi di Kelurahan Pelita yang dilakukan kurang optimal, disebabkan oleh kinerja pegawai yang tidak kompeten sehingga mengakibatkan pelayanan kurang transparan, kendalah yang terjadi ialah kurangnya SDM di Kantor Lurah Pelita secara kualitas maupun kuantitas, hal tersebut bisa dilihat dari kurangnya tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan dan rendahnya disiplin pegawai terhadap ketentuan jam kerja yang berlaku, akses informasi yang belum merata dan tidak mudah didapatkan akibat kurangnya sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan pegawai kelurahan kepada masyarakat dan hanya bergantung serta mengandalkan bantuan kepala lingkungan, sarana dan prasarana yang masih minim dan belum memadai.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada informan di Kelurahan Pelita, maka dapat diberikan saran yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki pelaksanaan transparansi pelayanan publik di Kelurahan Pelita.

1. Lurah dan para pegawai tidak diperkenankan untuk merangkap jabatan dan pekerjaan agar tugas pokok dan fungsi dapat dilakukan dengan optimal, sehingga proses pelayanan dapat tepat sasaran.
2. Lurah dan para pegawai meningkatkan lagi keterbukaan pelayanan dengan cara mempublikasikan informasi pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat baik melalui media internet maupun media cetak dan bisa juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
3. Lurah dan para pegawai harus meningkatkan sarana dan prasarana, dibentuk aplikasi untuk mempermudah pelayanan dan dibuatkan kotak saran atau media yang dapat menerima pengaduan dari masyarakat baik kritikan ataupun masukan.