

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui data wawancara masyarakat dan pegawai Kelurahan Saribudolok, maka dapat disimpulkan bahwa *Civic Disposition* pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok, Kabupaten Simalungun bahwa petugas pelayanan atau pegawai Kantor Lurah Saribudolok telah memiliki beberapa karakter yang ada pada *civic disposition*, meskipun belum sepenuhnya namun untuk tanggungjawab moral dan kepekaan terhadap lingkungan sudah mulai dapat direalisasikan dengan baik.

Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Saribudolok sudah cukup memadai dimana mempertanggungjawabkan pelayanan publik kepada masyarakat, meskipun masih adanya budaya salam tempel yang dilakukan oleh masyarakat ketika sudah selesai ataupun sedang berlangsungnya proses pelayanan publik. Seperti yang telah diutarakan bahwa karakter kewarganegaraan itu terdiri tanggungjawab moral, disiplin diri, dan penghargaan terhadap harkat dan martabat manusia dari setiap individu karakter publik misalnya; kepedulian, kesopanan, taat aturan main, berpikir kritis, dan kemauan untuk mendengar, bernegosiasi dan kompromi (mendengar pendapat orang lain).

Namun, beberapa pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor lurah Saribudolok kepada masyarakat Saribudolok terkadang menjadikan masyarakat Saribudolok kurang dapat merespon serta menyikapi pelayanan yang diberikan

oleh pihak kantor lurah dengan baik. Apalagi, pihak kantor lurah kurang berkoordinasi satu dengan yang lain sehingga hal tersebut menjadikan masyarakat Saribudolok memiliki kebingungan dan kendala.

Masyarakat juga masih kurang leluasa dalam menyampaikan aspirasi, saran dan kritik yang membangun guna untuk penyempurnaan pelayanan yang akan diberikan oleh pihak kantor lurah. Hal tersebut dikarenakan, kurang peka dan responnya pihak kantor lurah dalam menyikapi dan menanggapi keluhan dari masyarakat.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran yang dianggap dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan yang dapat mengoptimalkan *Civic Disposition* pada Pelayanan Publik di Kelurahan dalam karakter *civic disposition* memiliki peranan yang cukup penting dalam pelayanan publik supaya dapat menciptakan pelayanan dengan kualitas prima.

Oleh karena itu, perlu dilakukan pendidikan dan latihan yang dapat meningkatkan dan menumbuhkan *civic disposition* dalam diri setiap petugas pelayanan (aparatur) sehingga dengan demikian dapat mengurangi kemungkinan ketidakadilan atau kecurangan, ketidakdisiplinan, kurang berkoordinasi, tidak tepat waktu, kurang respon, diskriminasi atau hal-hal lainnya yang tidak diinginkan dalam pelayanan public dari pihak kantor lurah Saribudolok kepada masyarakat Saribudolok. Dengan dapat menumbuhkan, menjaga dan mempertahankan karakter kewarganegaraan tersebut maka akan dapat terselenggara pelayanan publik yang prima dan berkualitas.

Harapannya pihak kantor lurah Saribudolok dapat menjadikan kantor lurah sebagai wadah jawaban dari kerisauan dan kebingungan dari masyarakat Saribudolok khususnya bagian pelayanan publik. Dan kepada masyarakat Saribudolok semoga saran dan aspirasi yang diberikan selama ini dapat sesegera mungkin didengarkan dan diaplikasikan oleh pihak kantor lurah Saribudolok tanpa harus menggunakan sistem salam tempel, agar terciptanyalah tujuan dan fungsi utama dari pelayanan publik di negara Indonesia. Karena semua hal dimulai dari diri sendiri, mempertanggungjawabkan hal kecil dan dimulai dari nol.

Hal tersebut dapat menjadikan acuan dan perubahan mendasar didalam sistem pemerintahan di negara Indonesia ini. Mari kita satukan hati dan tekad agar sistem berjalannya pelayanan publik di negara kita membaik, namun disisi lainnya kita juga harus memiliki jiwa patriotisme dan nasionalisme yang menjadikan kita warga negara yang memiliki sifat watak kewarganegaraan (*civic disposition*) yang positif dan baik.