

BAB V

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Sesuai dengan data yang telah terkumpul serta hasil dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti maka didapatkan kesimpulan berdasarkan penelitian yang berjudul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang” maka dapat dibuat kesimpulan sebagaimana peneliti uraikan berdasarkan pengelompokkan analisis, sebagai berikut:

1. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang ditinjau melalui survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut
 - a. Unsur persyaratan: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat belum puas terhadap unsur persyaratan karena, persyaratan pada pelayanan di Kelurahan Paninggilan Utara masih sulit untuk menemukan informasinya.
 - b. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur: berdasarkan hasil penelitian masyarakat belum puas terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur karena, dengan alasan terkait nomor panggil antrian yang belum sesuai.
 - c. Unsur waktu penyelesaian: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat belum puas terhadap unsur waktu penyelesaian karena, pegawai kelurahan yang menandatangani dokumen belum disiplin akan waktu karena, tidak adanya sistem absensi secara *real time*.
 - d. Unsur biaya atau tarif: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat belum puas terhadap unsur biaya atau tarif karena, Petugas pelayanan masih menormalisasi terkait imbalan yang diberikan oleh warga.
 - e. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat sudah puas dengan unsur produk spesifikasi jenis

pelayanan karena petugas pelayanan selalu memberikan produk layanan yang sesuai.

- f. Unsur kompetensi pelaksana: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat belum puas terhadap unsur kompetensi pelaksana karena, salah satu pegawai belum memiliki keahlian yang cukup memuaskan di bidangnya.
 - g. Unsur perilaku pelaksana: berdasarkan hasil penelitian masyarakat menilai sudah puas terhadap unsur perilaku pelaksana karena, sudah sopan, ramah dan informatif.
 - h. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan: berdasarkan hasil penelitian masyarakat belum puas terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan karena, dinilai lama untuk ditindaklanjuti.
 - i. Unsur sarana dan prasarana: berdasarkan hasil penelitian dinilai masyarakat belum puas terhadap unsur sarana dan prasarana karena, masih belum ada fasilitas penunjang kegiatan kelurahan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang

Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

a. Faktor pendukung

- 1) Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan: berdasarkan hasil penelitian diperlukan prinsip akuntabilitas.
- 2) Unsur perilaku pelaksana: berdasarkan hasil penelitian diperlukan prinsip akuntabilitas.

b. Faktor penghambat

- 1) Unsur persyaratan: berdasarkan hasil penelitian diperlukan prinsip transparansi
- 2) Unsur sistem, mekanisme dan prosedur: berdasarkan hasil penelitian dibutuhkan prinsip berkeadilan.

- 3) Unsur waktu penyelesaian: berdasarkan hasil penelitian dibutuhkan prinsip efektivitas dan efisiensi.
- 4) Unsur biaya atau tarif: berdasarkan hasil penelitian
- 5) Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan: berdasarkan hasil penelitian dibutuhkan prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi dan daya tanggap.
- 6) Unsur kompetensi pelaksana: berdasarkan hasil penelitian dibutuhkan prinsip akuntabilitas.
- 7) Unsur sarana dan prasarana: berdasarkan hasil penelitian dibutuhkan prinsip berkeadilan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran-saran yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang, yaitu:

1. Penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Paninggilan Utara Kota Tangerang ditinjau melalui survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017
 - a. Unsur persyaratan, peningkatan terkait informasi yang dapat dimanfaatkan dan diakses melalui media komunikasi.
 - b. Unsur sistem, mekanisme dan prosedur, perbaikan terkait pengambilan nomor antrian, kelurahan bisa menggunakan media kertas untuk nomor antrian, jika belum mampu untuk melakukan pengadaan terkait pengambilan nomor antrian otomatis.
 - c. Unsur waktu penyelesaian, peningkatan terkait disiplin waktu dari pegawai pelayanan, Lurah dapat menindak tegas pegawai dan petugas yang terlambat.

- d. Unsur biaya atau tarif, pengawasan terkait penerimaan imbalan dari masyarakat dan perlu edukasi terhadap masyarakat agar tidak menormalisasi memberikan imbalan kepada Petugas pelayanan.
 - e. Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, kelurahan harus sering mengevaluasi agar tidak ada penurunan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. Unsur kompetensi Pelaksana, kelurahan perlu meningkatkan kompetensi Petugas pelayanan, agar setiap Petugas pelayanan memiliki kemampuan yang sama.
 - g. Unsur perilaku pelaksana, petugas pelayanan perlu meningkatkan kontrol sikap terkait kesopanan dan keramahan pada situasi tertentu.
 - h. Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, kelurahan perlu memperbaiki dan meningkatkan agar bisa lebih responsif terhadap masyarakat yang melakukan pengaduan.
 - i. Unsur sarana dan prasarana, kelurahan dapat menambahkan pengadaan terkait fasilitas penunjang seperti cctv.
2. Faktor yang mempengaruhi berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*
- a. Prinsip partisipasi, kelurahan perlu meningkatkan komunikasi kepada warga, agar warga dapat berpartisipasi pada setiap kegiatan kelurahan.
 - b. Prinsip transparansi, kelurahan dapat mengoptimalkan media sosial untuk membagikan informasi terkait informasi yang dibutuhkan masyarakat dan berkaitan dengan kelurahan.
 - c. Prinsip akuntabilitas, pegawai kelurahan dapat lebih bertanggung jawab atas tugas dan fungsi pada setiap jabatannya.
 - d. Prinsip daya tanggap, kelurahan dapat lebih responsif terhadap saran, masukan dan pengaduan dari warga.
 - e. Prinsip efektivitas dan efisiensi, pegawai kelurahan dapat lebih disiplin dan tanggung jawab atas regulasi yang berlaku agar pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal.

- f. Prinsip berkeadilan, Lurah harus bertindak kepada Petugas pelayanan agar tidak memandang jabatan dari masyarakat yang melakukan pelayanan.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmad, J, (2015), *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Gava Media.
- Josep, (2018), *Perbandingan Tata Pemerintah Antara Good Governance dan Sound Governance*, Indocamp.
- Lembaga Administrasi Negara, (2010), *Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara, (2012), *Penerapan Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Sedarmayanti, (2004), *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian kedua*, Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Widanti, N. T, (2022), *Prinsip Administrasi Publik*, Bali: Jagat Langit Sukma.

B. Artikel Jurnal

- Lestari, R. A., & Santoso, S. A, (2022), Pelayanan Publik Dalam Good Governance, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.2 No.1.
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I, (2022), Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat, *Jurnal Wacana Kinerja*, Vol. 25, No. 2.

Syadiyah, L. A., Sumarni, Jubaidi, A., & Hubaib, F, (2023), Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Karang Ambun Kabupaten Berau, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, Vol. 22 No. 2.

Yuliani, W, (2018), Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling, *Jurnal Quanta*, Vol. 2, No. 2.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B, (2018), Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi Diakom, *Jurnal Media dan Komunikasi*, Vol. 1 No. 2.

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 13 Tahun 2007 tentang Pedoman Buku Administrasi Kecamatan dan Kelurahan.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 83 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan.

Peraturan Walikota Tangerang Nomor 110 Tahun 2022 tentang Peta Batas Kelurahan.

Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 11 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara Tahun 2015-2019.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

D. Dokumen

Kecamatan Ciledug, (2023), Hasil Evaluasi Perkembangan Desa dan Kelurahan Tahun Evaluasi 2023 Kelurahan Paninggilan Utara, Kecamatan Ciledug, Kota Tangerang, Provinsi Banten, Kota Tangerang: Kecamatan Ciledug.

Kecamatan Ciledug, (2023), Laporan Kinerja Pemerintahan (LKjIP) Kecamatan Ciledug Tahun 2023, Kota Tangerang: Kecamatan Ciledug.

E. Website

Dany, *Dugaan Pungli, Lurah Paninggilan Utara Dicopot*, diakses melalui kompas.id.(dipublikasikan di website tanggal 6 Agustus 2021

Kota Tangerang, *Maps Kota Tangerang Ciledug Spasial*, diakses dari mapskotatangerang.go.id:

<https://maps.tangerangkota.go.id/ciledugspasial/>

Productiin, W. K, *Diduga Lakukan Pungli Ke Anak Yatim, Lurah Paninggilan Utara Cuman Guyonan*, diakses dari: Warta Kota Productiin;:

<https://www.youtube.com/watch?v=d5U0sWhLzyo&t=41s>

(dipublikasikan di website tanggal 21 Agustus 2021)

Viva.co.id, *Pungli Kepada Anak Yatim, Lurah Paninggilan Utara: Saya Bercanda*, diakses dari Youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=548nHBpWwJ8&t=78s>

(dipublikasikan di website tanggal 21 Agustus 2021)