

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Sesuai dengan data yang telah dikumpulkan dan hasil analisis data yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat disampaikan berdasarkan hasil dari penelitian yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi”, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian bagaimana permasalahan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu, ditinjau dari aspek akuntabilitas sebagai berikut :

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, yang menjadi acuan pelayanan publik dengan menerapkan pelayanan publik yang maksimal berdasarkan pada Peraturan Presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Walikota nomor 90 tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Bekasi, serta menerapkan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Dalam menanggapi keluhan-keluhan dari masyarakat, Kecamatan Rawalumbu telah efektif dalam penanganan pengaduan. Hal ini dilengkapi

dengan pemanfaatan PAMOR, dan penggunaan media sosial ataupun website dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

2. Berdasarkan hasil penelitian bagaimana permasalahan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu, ditinjau dari aspek efektivitas dan efisiensi sebagai berikut :

Dalam proses pemberian produk layanan, Kecamatan Rawalumbu telah memberikan produk layanan yang efektif dan efisien dengan memberikan kemudahan akses, biaya, waktu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, tanpa adanya paksaan dan berpedoman kepada keberhasilan pelayanan di Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.

Hal ini dilengkapi dengan penggunaan aplikasi e-Open dan pemanfaatan PAMOR untuk membantu masyarakat dalam pemberkasan. Hanya saja, masih terdapat kendala dalam pencapaian pelayanan yang maksimal, seperti penandatanganan Camat bilamana Camat sedang ada kegiatan di luar kantor, dan juga kendala mengenai sarana dan prasarana yang kurang lengkap sebagai pelengkap pemberian produk layanan.

Dalam pencapaian tujuan pelayanan tersebut tidak lepas dari penggunaan Sumber Daya Manusia yang ada, sehingga untuk mencapai pelayanan yang maksimal harus dilengkapi dengan sumber daya manusia.

3. Berdasarkan hasil penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, maka dapat peneliti simpulkan, sebagai berikut :

Strategi Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sudah menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya dengan “Baik” melalui acuan pelayanan publik yang diterapkan, tindakan yang dilakukan, penggunaan jasa prioritas, penggunaan sumber daya, pemberian produk layanan dan pencapaian tujuan.

Hanya saja yang menjadi kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu adalah tidak adanya dukungan peraturan yang berasal dari Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, belum adanya SOP pelayanan yang berbasis *online*, belum optimalnya aparatur Kecamatan mendapatkan pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, Kecamatan masih belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan secara fisik yang belum terpenuhi, belum optimalnya pelaksanaan monitoring terhadap kinerja aparatur pelayanan dan belum optimalnya pelaksanaan prosedur kerja.

Namun demikian, untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan tersedia sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan lebih memadai, serta adanya peningkatan kompetensi sumber daya aparatur.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran-saran yang mungkin dilakukan untuk permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi, yaitu:

1. Aspek akuntabilitas

- a. Terkait dengan regulasi yang harus di lengkapi lagi dalam pengendalian kepegawaian di Kantor Kecamatan Rawalumbu, dan membuat SOP tentang pelayanan berbasis *online*.
- b. Ada baiknya Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi khususnya Camat dan Kepala Bidang di Kecamatan Rawalumbu lebih bersikap tegas dan bijaksana dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan pegawai. Kemudian, ditingkatkan kembali evaluasi terhadap kinerja kepegawaian dengan diberlakukannya sistem penilaian kinerja pegawai dan lebih memberikan motivasi terhadap kinerja pegawai.
- c. Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi diharapkan untuk meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana dalam hal pembuatan fasilitas umum tambahan seperti toilet khusus wanita dan toilet khusus pria secara terpisah, dibuatkan loket-loket khusus pelayanan yang belum memiliki loket, ruang tunggu *outdoor* yang diberi atap/kanopi/tenda, ditambah lagi beberapa kursi tunggu,

dibuatkan ruang khusus ibu menyusui dan ruang khusus merokok serta lemari buku/bacaan untuk warga yang sedang menunggu.

2. Aspek efektifitas dan efisiensi

- a. Kecamatan Rawalumbu diharapkan meningkatkan Sumber Daya Manusia yang mampu berdaya saing dan unggul dalam bidang pelayanan, seperti memberikan pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan.
- b. Lebih ditingkat kembali apresiasi dan motivasi kinerja sumber daya manusia aparatur di Kantor Kecamatan Rawalumbu.
- c. Tingkatkan kembali koordinasi antar unit terkait.

3. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

a. Aspek akuntabilitas

Penguatan tata kelola dan akuntabilitas kinerja, meningkatkan kualitas pelayanan, regulasi dan penyediaan sarana dan prasarana layanan di Kecamatan Rawalumbu.

b. Aspek efektivitas dan efisiensi

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparatur pelayanan, koordinasi antar unit dan produk layanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kamarudin, S. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Konsep Dimensi Indikator & Implementasinya. *K.Sellang,Dkk, March*, 1-210.
https://www.researchgate.net/publication/335000746_Strategi_Dalam_Peningkatan_Kualitas_Pelayanan_Publik_Dimensi_Konsep_Indikator_dan_Implementasinya
- Moenek, Reydonnyzar. Dadang Suwanda. (2019). *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nofriansyah, Deny. (2014). *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan/Oleh Deny Nofriansyah.—Ed.2, Cet. 1—Yogyakarta: Deepublish*
- PROGRAM SARJANA TERAPAN STIA LAN JAKARTA. (2017).*

Ratminto, dkk. (2017). Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis

Pelayanan dari A Sampai Z. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Rewansyah, Asmawi. (2011). Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. Jakarta:

PT. Rizky Grafis

Rewansyah, Asmawi. (2010). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka *Good*

Governance. Jakarta: PT. Rizky Grafis

Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep Teori dan

Aplikasi. Yogyakarta : Deepublish

Silaban, Himsar. (2015). Aspek-aspek Penting dalam Peningkatan Kualitas

Pelayanan Publik. Yogyakarta: Semesta Ilmu

Semil, Nurmah. (2018). Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis

Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia. Jakarta: Kencana

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:

Alvabeta CV

Tomo, HS. (2019). Reformasi Birokrasi Menuju *Good Governance*. Jakarta:

Indocamp

B. ARTIKEL dan JURNAL

DANTA Kota Bekasi. (2021, 25 Maret). Diperoleh dari bekasikota.go.id

Kantor Kecamatan Bekasi Timur - Bekasi, Jawa Barat. (2021, 6 Maret).

Diperoleh dari idalamat.com

Kecamatan Rawalumbu. (2021, 6 Maret). Diperoleh dari bekasikota.go.id

Situs Resmi Pemerintah Kota Bekasi. (2021, 25 Ferbruari). Diperoleh dari bekasikota.go.id

Mashar, A. et al. (2011). Reformasi Pelaayanan Organisasi Sektor Publik. Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan (81-155). Makassar: Jurnal Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

C. SKRIPSI

Aliah, N. (2016). Strategi Peningkatan Pelayanan Melalui Website Pada Upt-P2T Bkpmnd Provinsi Sulawesi Selatan. Skripsi. *Jurusan Ilmu Administrasi. Universitas Hasanuddin Fakultas, 22.*

Yeimo, Andrian. Kinerja Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Penelitian Kualitatif Deskriptif di Desa Panggunharjo Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul-DYI). Skripsi. Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta

Wahyuni. (2018). Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Massamaturu Kecamatan Polongbangkeng UtaraKabupaten Takalar. Skripsi. FDK. Manajemen Dakwa. UIN Alauddin Makassar. uin-alauddin.ac.id

D. UNDANG-UNDANG DAN DOKUMEN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/ M.

PAN/ 7/ 2003 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik Poin V A prinsip pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan

Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Rawalumbu

Tahun 2018

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Rawalumbu

Tahun 2019

Rencana Strategis Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2018-2023