

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Peranan Aparat Kelurahan dan Pelaksanaan Pelayanan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kelurahan Wirobrajan dapat diambil kesimpulan bahwa sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, pasal 5 bahwa peranan aparat kelurahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat aparat kelurahan bekerja cukup memuaskan dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini didasarkan pada penilaian masyarakat, seperti prosedur pelayanan yang sebesar 90% responden merasakan prosedur yang mudah. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 85% dapat dikatakan cukup disiplin. Tanggung jawab dalam memberikan pelayanan sebesar 95% masyarakat yang menyatakan bertanggung jawab. Kecepatan dalam memberikan pelayanan sebesar 80% tetapi dalam hal ini yang menjawab lambat sebesar 20% sehingga dalam hal kecepatan pelayanan dikatakan masih kurang baik. Keadilan dalam pelayanan sebesar 85% responden menjawab adil dan 15% menjawab tidak adil. Kesesuaian sistem biaya terhadap pelayanan yang dirasakan dari masyarakat adalah

cocok dengan sistem tersebut, dan ketepatan terhadap pelayanan 85% responden menjawab tepat, tetapi yang menjawab tidak tepat sebesar 15%.

Meskipun masih ada kekurangan, namun kekurangan tersebut bukan menjadi suatu penghalang bagi aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan, justru hal tersebut seharusnya menjadi acuan bagi aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan sehingga kedepannya akan semakin lebih baik lagi.

2. Hambatan – Hambatan Yang Dihadapi Aparat Kelurahan

Aparat kelurahan mengalami keterbatasan tenaga, ketika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengalami kesulitan sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Dalam hal ini mengakibatkan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia.

B. SARAN

Dari kesimpulan diatas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat akan hal pentingnya melaksanakan kewajiban administrasi, tujuannya adalah untuk membangun *good governance*, sehingga dapat mencapai apa yang dicita-citakan oleh pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat.

2. Meningkatkan efektivitas kinerja aparatur kelurahan.

3. Membuat peraturan atau ketentuan yang pasti, mengenai hal prosedur pelayanan, pelaksanaan waktu pelayanan dan peraturan imbalan pelayanan.
4. Karena secara keseluruhan pelayanan di Kelurahan Wirobrajan sudah baik dan memuaskan maka untuk kedepannya diharapkan dalam memberikan pelayanan untuk dapat ditingkatkan lagi agar lebih baik dari sebelumnya.