

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan wawancara dan analisis data mengenai pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat banyak elemen positif, beberapa aspek pelayanan administrasi masih memerlukan perbaikan agar dapat sepenuhnya sejalan dengan teori Hidayat (1986). Teori ini mencakup empat komponen utama dalam efektivitas pelayanan administrasi: tujuan yang jelas, struktur organisasi yang baik, dukungan dan partisipasi masyarakat, serta sistem nilai yang diterapkan oleh organisasi.

Dalam bab ini, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui secara keseluruhan telah dijalankan dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip yang dijelaskan oleh Hidayat. Tujuan pelayanan yang jelas telah diterapkan dengan baik, yang memungkinkan pelayanan administrasi menjadi terarah, terfokus, dan terukur. Meskipun ada beberapa kendala dalam hal transparansi informasi, tujuan pelayanan yang jelas memberikan arahan yang tepat dalam pengambilan keputusan dan pengukuran keberhasilan pelayanan. Struktur organisasi di Kelurahan Penfui juga telah berjalan dengan baik, dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang efektif antar bagian. Namun, adanya kekosongan jabatan sekretaris lurah dan perangkapan tugas masih menjadi tantangan yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi.

Dukungan dan partisipasi masyarakat, meskipun telah disediakan melalui mekanisme umpan balik, perlu ditingkatkan agar respons terhadap kritik dan keluhan menjadi lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses evaluasi dan pemberian masukan akan sangat membantu dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Selain itu, Kelurahan Penfui telah menerapkan sistem nilai yang kuat, seperti integritas, disiplin, dan kesopanan, yang tercermin dalam setiap aspek pelayanan administrasi. Namun, masih terdapat

beberapa kendala terkait transparansi prosedur yang perlu segera diperbaiki untuk menjaga kredibilitas dan integritas pelayanan.

Secara keseluruhan, meskipun Kelurahan Penfui telah menjalankan prinsip-prinsip pelayanan administrasi yang baik, beberapa aspek masih memerlukan perbaikan, seperti transparansi informasi, pengelolaan tugas dalam struktur organisasi, serta respons terhadap kritik dan keluhan masyarakat. Perbaikan di area ini akan memastikan pelayanan administrasi yang lebih efisien, responsif, dan dapat memenuhi harapan masyarakat dengan lebih optimal.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui. Pertama, untuk mengatasi masalah transparansi informasi, disarankan agar Kelurahan Penfui menyediakan papan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Papan informasi ini harus memuat persyaratan dokumen secara lengkap dan rinci, agar masyarakat tidak kebingungan dan dapat mengakses informasi yang diperlukan dengan mudah. Hal ini akan meningkatkan transparansi dan meminimalkan keluhan terkait kurangnya informasi.

Kedua, meskipun struktur organisasi di Kelurahan Penfui sudah terorganisir dengan baik, perbaikan dalam hal distribusi tugas sangat diperlukan. Mengingat kekosongan jabatan sekretaris lurah dan minimnya pejabat struktural, disarankan untuk segera mengisi posisi-posisi yang kosong agar tidak ada pegawai yang terbebani dengan peran ganda. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan mengurangi perangkapan tugas yang dapat menghambat kelancaran pelayanan administrasi.

Ketiga, respons terhadap kritik dan keluhan masyarakat perlu ditingkatkan. Kelurahan Penfui perlu mengembangkan sistem umpan balik yang lebih efektif, dengan menindaklanjuti setiap keluhan atau masukan dari masyarakat secara cepat dan jelas. Hal ini bisa dilakukan dengan membuat mekanisme tindak lanjut yang terstruktur, serta menjadwalkan evaluasi rutin untuk menilai keberhasilan dalam menangani keluhan dan masukan dari masyarakat.

Keempat, pelatihan tambahan bagi pegawai kelurahan sangat dianjurkan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap prosedur yang berlaku serta memperkuat sikap responsif dan profesionalisme dalam melayani masyarakat. Pelatihan ini tidak hanya berkaitan dengan prosedur administrasi, tetapi juga dengan cara berkomunikasi dengan masyarakat secara lebih efektif dan sopan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran tersebut, diharapkan Kelurahan Penfui dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, menjadi lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta semakin memenuhi harapan dan kepercayaan warga.