

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu (pelayanan cepat, tepat, transparansi, adil, dan lain sebagainya) dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan bahwa secara tidak langsung telah diterapkannya prinsip-prinsip *good governance* (partisipasi, supremasi hukum, transparansi, adil dan berorientasi pada consensus).

Dalam memberikan pelayanan kepada publik, tentunya harus memiliki Tata cara/ Tata Kelola pelayanan yang baik. Seperti penyediaan informasi yang jelas, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan, keterbukaan mengenai waktu, semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali, perlu adanya keadilan, sikap dan perilaku yang baim dalam memberikan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana yang menunjang. Hal ini bertujuan untuk mencapai pelayanan yang Baik.

Berdasarkan penjelasan diatas kesimpulan yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Transparansi dalam penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, misalnya Prosedur pelayanan pembuatan E-KTP oleh aparat Kecamatan Wewiku yang dilakukan berdasarkan standar operasional prosedural dengan mekanisme sebagai berikut :Masyarakat datang dan membawa semua persyaratan yakni: formulir E-KTP yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Kepala Desa, fotocopy KK, Pemeriksaan berkas oleh aparat Kecamatan, Sesi Foto/pemotretan (di Kecamatan Wewiku Pemotretan dilakukan di Kantor Camat Malaka Barat pada hari sabtu), Setelah pemotretan, masyarakat membawa surat rekam memo dan semua persyaratan yang sudah diperiksa sebelumnya ke Dinas Kependudukan dan catatan Sipil (Dispenduk) dan Masyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas. Pelayanannya sangat transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Keadilan yang diberikan kepada masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk menerima pelayanan. ketika melayani masyarakat semua pegawai yang ada di Kantor Camat Wewiku sudah adil dalam hal ini melayani masyarakat tidak mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat. Semua harus dilayani dengan sama dan harus sesuai nomor antrian. Semua masyarakat Kecamatan Wewiku berhak memperoleh pelayanan yang sama tanpa membandingkan satu dengan yang lain.

3. Efektivitas setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Seperti : Pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. mengenai pemberi pelayanan oleh aparat yang ada di Kantor Camat wewiku semua sudah sangat baik dalam hal ini waktu yang ditentukan dalam pengurusan pelayanan tidak terlalu begitu lama dan dipersulit, misalnya dalam pengurusan Prosedur pelayanan pembuatan E-KTPMasyarakat menunggu selama 1 minggu terhitung dari hari pemasukan berkas.
4. Akuntabilitas para pemberi pelayanan (aparatur Kecamatan) harus memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti : Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan, Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, Kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan public. Aparat kecamatan Wewiku harus memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, penulis menyarankan kepada Camat beserta Seluruh Stafnya agar segera memperbaiki Sarana dalam hal ini alat-alat yang saat ini rusak , agar kedepannya proses pelayanan yang diberikan lebih mencapai tingkat Maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Daniri, Mas Ahmad, 2005 :*Good Corporate Governance” konsep dan penerapannya di Indonesia*. Penerbit Ray Indonesia, Jakarta
- Dewa, Muh Jufri., 2011 :*Hukum Administrasi Negara dalam perspektif pelayanan Publik*, Penerbit Unhalu Press, Kendari
- Dwiyanto Agus, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta :Gajah Mada University Press.
- H. Juniarso & Achmad Sodik, 2010 :*Hukum Administrasi Negara dan kebijakan Pelayanan publik*. Bandung : Nuansa
- H. Juniardi Ridwan & Achmad , 2010 :*Hukum Administrasi Negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung : Nuansa. Hal 18
- Ibrahim, amin, 2008 :*Teori dan konsep pelayanan publik dan implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- LAN dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, 2000 :*Akutabilitas dan Good Governance*, LAN dan BPKP. Jakarta
- Putra Astomo. *Penerapan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*. Kanun Jurnal Ilmu Hukum. No.4 Th.XVI , Desember 2014.(412-415)
- Poerwadarminta, W.J.S, 1995 :*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Gramedia
- Poerwandari, (2009) : Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta: LPSP3 UI, hal.241
- Saefullah, H.A.Djadja, 2008 :*Pemikiran kontemporer administrasi publik perspektif Manajemen sumber daya manusia dalam era desentralisasi*. Bandung : API dan PK2W Lemlit Unpad
- Sedarmayanti, 2003 :*Good Governance (Kepemerintahan yang baik)*. Bandung : Mandar Maju

Syamsudin, Haris, 2006 :*Desentralisasi dan Otonomi Daerah(Desentralisasi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah)*. Jakarta : LIPI press.

Sugiyono, 2012 :*metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta Hlm.76

Thoha, Miftah, 1991 :*Perspektif perilaku birokrasi*. Jakarta : Rajawali

Undang-Undang No. 32 tahun 2004 *Tentang Pemerintah Daerah*

————— . 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*

Pasal 221 Undang-Undang No. 23 Tahun 2014

Peraturan menteri keuangan no.7 tahun 2006

Permendagri No. 61 Tahun 2007

Peraturan pemerintah nomor 14 Tahun 2008 *tentang kecamatan*

E-Jurnal :

Inggi Tuwela, (2017) :*upacaya camat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pembinaan aparat kecamatan. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (AMPD). Yogyakarta.*

Gerdha Ninda Mutiafera, (2017) : *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*. Jurusan Pendidikan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta

Ronaldo Asury, (2013) :*studi tentang kualitas pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Laen Manen Kabupaten Belu*. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira.Kupang