

BAB VI

PENUTUP

6.1 Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Strategi Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Maulafa Kota Kupang diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan publik sudah berjalan dengan baik berupa adanya Pengembangan struktur, Pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, Pengembangan infrastruktur dan Pengembangan budaya atau kultur. Adapun rincian kesimpulannya sebagai berikut :

6.1.1 Pengembangan struktur

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Penghargaan bagi pegawai yang berprestasi dengan program melanjutkan studi lanjutan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Maulafa dalam melanjutkan pendidikan lanjutan dalam hal ini S-1 ada 5 orang di Universitas Nusa Cendana Kupang dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Tugas Belajar, Ijin Belajar dan Ikatan Dinas.

6.1.2 Pengembangan atau Penyederhanaan System Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sudah ada sistem prosedur atau kelembagaan yang mengatur pembagian kerja sesuai dengan SOP berdasarkan susunan organisasi dan Tata Kerja Kecamatan yang terdiri atas Camat, Sekretaris, Sub Bagian Perencanaan Keuangan, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Seksi Pemerintahan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum, Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Seksi Pelayanan Umum, Seksi Pembangunan dan Jabatan Fungsional

dengan berpedoman pada Peraturan Walikota Kupang Nomor 49 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Kecamatan, Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan. prosedur pelayanan yang ada di Kantor Camat Maulafa dimana Masyarakat harus mengambil Nomor Antrian, menunggu diruang tunggu, petugas memanggil nomor antrian, pemeriksaan berkas dan apabila berkas sudah lengkap divalidasi langsung diproses untuk pelayanan baik untuk pelayanan E-KTP, KK dan Izin Penelitian dengan mengedepankan asasebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

6.1.3 Pengembangan Infrastruktur

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Penyediaan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Maulafa sudah sangat baik hal ini ditandai dengan adanyaKomputer, Laptop, Alat Perekaman KTP (Komputer, Camera Canon, Signature Topaz), Meja, Kursi, Locket Pelayanan, Ruang Tunggu, Aula.

6.1.4 Pengembangan Budaya atau Kultur

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Camat Maulafa dalam melayani masyarakat sudah sangat baik dan sesuai yang dengan apa yang di harapkan dimana melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sopan santun sehingga membuat masyarakat merasa sangat nyaman. Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Kelurahan Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kantor Lurah Camat Maulafa berkaitan dengan Petugas melayani tidak diskriminatif (membedakan) menunjukkan bahwa Semua pegawai di Kantor Camat Maulafa dalam melayani masyarakat sudah melakukan pelayanan dengan profesional dan sudah sesuai dengan standar pelayanan publik serta dalam melayani masyarakat tidak selalu mendahulukan masyarakat yang sudah kenal saja misalnya keluarga atau teman dekat tetapi harus sesuai dengan nomor antrian.

6.2 **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Kedepannya perlu adanya penambahan bagi pegawai yang berprestasi dalam melanjutkan Pendidikan S-1 dan Bimtek tentang Pelayanan Publik dan E-Gov
2. Kedepannya perlu adanya penambahan sarana prasarana dalam mendukung pelayanan publik di Kantor Camat Maulafa berupa Komputer, Laptop, Alat Perekaman KTP (Komputer, Camera Canon, Signature Topaz)

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. UMM Press.

Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.

Hadari, N. (1987). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.

Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2011

Lexy J. Moleong. (2005). *metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya

Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara.

Maryadi, dkk. (2010). *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. BP-FKIP

Nawawi, H. dan M. M. H. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press

Sedarmayanti. (2004), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D*. bandung: Alfabeta

Suharsimi, A. (1992). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta

B. SKRIPSI TESIS DISERTASI

Siti Anisa (2018). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia*. Program Studi Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Sri Tri Susanawati (2009). *Kualitas pelayanan perpustakaan daerah kota Surakarta*. Universitas Sebelas Maret Surakarta

C. JURNAL

Diah Ayu Dewanti (2014). Studi Tentang Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu. Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 2 Nomor 2. Universitas Mulawarman. Samarinda.

Muhammad Furqoni (2014). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Publika Volume 2 Nomor 3. Universitas Negeri Surabaya.

Ni Luh Putu Puspitasari dan I Komang Gede Bendesa (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume 5 Nomor 1. Universitas Udayana. Bali

Nuriyanto (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?. Jurnal Konstitusi Volume 11 Nomor 3.

Shandy Widjoyo Putro (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Volume 2 Nomor 2. Universitas Kristen Petra. Surabaya.

Sutopo (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. Jurnal of Rural and Development (Jurnal Pembangunan Pedesaan) Volume 5 Nomor 1. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Viky Ferdiansyah dan Dasrun Hidayat (2014). E-Government: Study Fenomenologi RW-NET Sebagai Pelayanan Publik Yang Transparan Dan Akuntabel Dengan Optimalisasi Fungsi E-Government Di Pemerintah Kota Bandung. JIKA : Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 1 Nomor 1. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Majalengka.

Zainul Fikri Drakel (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Jurnal Holistik Volume 12 Nomor 1. Universitas Samratulangi. Manado

D. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan menteri penerbitan aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pelayanan public

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 17 Tahun 2007 Tentang Tugas Belajar, Ijin Belajar dan Ikatan Dinas

E. DOKUMEN

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Kelompok Umur

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Mata Pencaharian

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang Jumlah Penduduk Kecamatan Maulafa Berdasarkan Golongan Agama

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang Jumlah Pegawai Di Kecamatan Maulafa Kota Kupang Keadaan 2020

Kantor Camat Maulafa (2021) tentang 9 Kelurahan dengan Nama Lurahnya Di Kecamatan Alak Kota Kupang Tahun 2020