

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi mengenai Etika Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi menunjukkan bahwa Aparatur Sipil Negara yang ada di lokasi penelitian kurang melaksanakan etika, sementara seorang Aparatur Sipil Negara sudah diberikan tugas oleh pimpinannya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pegawai Kelurahan Bojongmenteng belum sepenuhnya melaksanakan tugasnya sesuai dengan indikator etika dalam pelayanan yaitu persamaan, keadilan, kesetiaan dan tanggungjawab.

Kesimpulan tersebut didapat dari pelaksanaan indikator Etika Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Indikator Kesamaan hak (*equality*) belum dilaksanakan dengan baik, hal ini didasarkan pada masih adanya sikap nepotisme terhadap masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan sehingga tidak sesuai dengan prinsip akuntabilitas yang terdapat pada paradigma good governance yang diterapkan oleh pemerintah dan akan menjadi penyakit dalam masyarakat.
2. Indikator Keadilan (*equity*), belum dilaksanakan dengan baik hal ini didasarkan pada adanya perlakuan yang tidak adil terhadap masyarakat yang tentunya tidak selaras dengan sila kelima pancasila yaitu keadilan sosial bagi seluruh rakyat indonesia. Sehingga upaya untuk menciptakan keadilan sosial sebagaimana sila kelima pancasila dalam proses pelayanan publik dengan konsep good governance masih belum terlaksana seutuhnya.
3. Indikator Kesetiaan (*loyalty*), belum dilaksanakan dengan baik hal ini didasarkan hal ini ditunjukkan dengan banyaknya pegawai bekerja tidak

sesuai dengan aturan yang telah diterapkan, mereka bekerja dengan tidak ikhlas didalam kondisi bekerja dengan gaji yang tidak begitu besar dan tidak bertahan bekerja sampai bertahun tahun.

4. Indikator Tanggung jawab (*responsibility*) belum dilaksanakan dengan baik, hal ini didasarkan pada tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan Tupoksi (Tugas pokok dan fungsi) yang telah ditetapkan. Serta memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukan, maka di sarankan :

1. Agar mempertahankan dan memperhatikan etika pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang di berikan lebih efektif dan efesien di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi dengan melihat etika pelayanan berupa persamaan hak, keadilan, kesetiaan, peranggung jawaban dalam setiap pelayanan kepada masyarakat
2. Kantor Kelurahan Bojongmenteng lebih meningkatkan pertanggung jawaban pegawai di mana semua staf harus mamatatuhi aturan yang di tetapkan yakni datang ke kantor pada jam 8 pagi serta pulang pada jam 4 sore agar pelayanan lebih maksiamal.
3. Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi agar lebih meningkatkan kedisiplinan pegawai yakni setiap pegawai harus datang setiap hari ke kantor agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak menungu lama.
4. Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi agar membuat papan informasi agar masyarakat mengetahui informasi yang ada di Kantor Kelurahan Bojongmenteng Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi.