

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam konteks penelitian yang dilakukan mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Selatan, Kabupaten Bekasi, dapat diambil beberapa kesimpulan penting. Hasil penelitian ini menggambarkan upaya dan tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas, terutama dalam aspek administrasi di tingkat lokal.

Pertama, implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik di Kecamatan Tambun Selatan melibatkan kerja sama dan koordinasi antara berbagai lembaga pemerintahan dan organisasi terkait. Upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan administrasi memerlukan sinergi yang kuat dalam rangka menghadirkan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kedua, studi kasus ini mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik, termasuk kendala terkait sumber daya manusia, teknologi informasi, dan kesadaran masyarakat. Pengembangan kapasitas sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi menjadi faktor kunci dalam memperbaiki dan memodernisasi proses administrasi yang lebih efisien.

Ketiga, peran serta masyarakat dalam proses pelayanan publik di Kecamatan Tambun Selatan sangat penting. Peningkatan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan serta mengawasi pelayanan administrasi dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik.

Terakhir, hasil penelitian ini memberikan wawasan dan rekomendasi bagi pengambil kebijakan dalam meningkatkan implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik di tingkat lokal. Perbaikan dalam hal pengelolaan sumber daya, pelatihan pegawai, integrasi teknologi informasi, serta kampanye edukasi

masyarakat dapat menjadi langkah nyata untuk memastikan pelayanan administrasi yang lebih efektif dan bermutu.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang tantangan dan peluang dalam menerapkan Undang-Undang Pelayanan Publik di tingkat kecamatan, serta memberikan arahan untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi demi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

5.2 Rekomendasi

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang tantangan dan peluang dalam menerapkan Undang-Undang Pelayanan Publik di tingkat kecamatan terutama Tambun Selatan, serta memberikan arahan untuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi demi kesejahteraan dan kepuasan masyarakat.

Penulis akan mengemukakan rekomendasi yang telah dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan terkait dengan temuan penelitian. Rekomendasi yang diajukan terbagi menjadi dua kategori, yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.

Rekomendasi akademik berfokus pada kontribusi penelitian ini terhadap pengetahuan dan pemahaman di bidang yang terkait. Penulis menyarankan agar hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dalam hal implementasi pelayanan publik di wilayah lain atau dengan fokus yang berbeda. Selain itu, penulis juga menganjurkan agar temuan dari penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh para akademisi, peneliti, dan praktisi dalam bidang kebijakan sosial untuk memperkaya literatur dan pemahaman terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat menengah bawah.

Sementara itu, rekomendasi praktis ditujukan kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam implementasi pelayanan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanannya. Penulis menyarankan agar pelayanan publik dapat melakukan evaluasi internal secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang

diberikan. Dalam hal ini, perlu diperhatikan peningkatan kompetensi tenaga kerja, pengembangan sarana dan prasarana yang memadai, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam merumuskan dan melaksanakan program yang relevan dan berkelanjutan. Selain itu, penulis juga menyarankan agar pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, bekerja sama untuk mengimplementasikan rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, seperti meningkatkan alokasi anggaran untuk Puskesmas dan mendukung pengembangan program pemberdayaan sosial yang lebih holistik.

Dengan demikian, rekomendasi yang diajukan dalam skripsi ini memiliki tujuan yang berbeda namun saling melengkapi. Rekomendasi akademik berfokus pada pengembangan pengetahuan dan pemahaman di bidang kebijakan sosial, sementara rekomendasi praktis bertujuan untuk memberikan arahan konkrit bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Dari perspektif akademik, penelitian ini menyarankan beberapa langkah untuk mengembangkan pemahaman dan kontribusi ilmiah terkait implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Pertama, disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan fokus yang lebih mendalam pada faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan persepsi para pelaksana pelayanan publik, serta menganalisis secara rinci interaksi antar-organisasi yang memengaruhi implementasi kebijakan. Kedua, penelitian lebih lanjut dapat menjelajahi dampak dari integrasi teknologi informasi dalam pelayanan administrasi dan bagaimana hal ini dapat mengubah cara kerja dan efisiensi pelaksanaan.

Selain itu, penting untuk menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik melalui studi komparatif dengan kecamatan lain atau wilayah yang memiliki karakteristik serupa. Dalam konteks akademik, perbandingan tersebut akan memberikan wawasan lebih dalam mengenai faktor-faktor kontekstual yang dapat

mempengaruhi keberhasilan implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik. Disarankan pula untuk mengembangkan model atau kerangka konseptual yang lebih komprehensif dalam menganalisis variabel-variabel yang memengaruhi implementasi kebijakan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan pandangan yang lebih holistik.

Terakhir, dalam rangka berkontribusi pada literatur akademik, penelitian ini bisa menjadi landasan untuk penelitian lanjutan mengenai evaluasi dampak dari implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik dalam konteks yang lebih luas, serta potensi pengembangan indikator kinerja dan metrik yang lebih baik dalam mengukur kesuksesan dan dampak pelayanan administrasi terhadap masyarakat. Dengan mengikuti rekomendasi-rekomendasi akademik ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan sumbangan berharga dalam mengembangkan pemahaman teoritis dan praktis terkait pelayanan publik di tingkat lokal.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Dari sudut pandang praktis, penelitian ini menghasilkan sejumlah rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Kecamatan Tambun Selatan. Pertama, perlu dilakukan penyusunan panduan praktis yang merinci prosedur pelayanan administrasi berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik. Panduan ini harus mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat, memberikan informasi lengkap mengenai persyaratan, biaya, waktu, serta mekanisme pengajuan dan pengambilan dokumen.

Kedua, langkah praktis yang dapat diambil adalah memperkenalkan platform teknologi informasi yang user-friendly, seperti aplikasi mobile atau situs web, yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi, melakukan pengajuan permohonan, serta memberikan umpan balik secara online. Teknologi ini dapat membantu mengurangi waktu antri dan mempermudah aksesibilitas pelayanan, sehingga lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, pelaksanaan program pelatihan dan workshop untuk pegawai pelayanan administrasi sangat penting guna meningkatkan kompetensi dalam berinteraksi dengan masyarakat. Pelatihan ini dapat mencakup aspek keterampilan komunikasi, etika

pelayanan, dan penanganan keluhan, agar pegawai dapat memberikan layanan yang lebih baik dan ramah kepada masyarakat

Selain itu, pemberdayaan masyarakat dapat ditingkatkan melalui kampanye edukasi yang melibatkan berbagai kelompok masyarakat. Melalui penyuluhan dan seminar, masyarakat dapat diberi pemahaman tentang hak dan kewajiban dalam pelayanan publik, serta cara untuk memberikan masukan dan mengawasi kualitas layanan.

Terakhir, rekomendasi praktis lainnya adalah pengembangan mekanisme umpan balik yang terbuka dan terintegrasi. Pihak pemerintah daerah dapat menciptakan saluran komunikasi yang efektif, seperti kotak saran atau hotline, yang memungkinkan masyarakat memberikan masukan, keluhan, atau saran terkait pelayanan administrasi secara langsung.

Dengan mengadopsi langkah-langkah praktis ini, diharapkan Kecamatan Tambun Selatan dapat mewujudkan perbaikan nyata dalam pelayanan administrasi, menjadikan proses lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan serta aspirasi masyarakat.