

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi standar pelayanan publik pada Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada tahun 2024 maka dapat disimpulkan bahwa;

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur sesuai dengan standar pelayanan publik yang tertuang dalam Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur telah berjalan dengan baik pada segi jenis pelayanan; dasar hukum; persyaratan administrasi; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas; penanganan, pengaduan, saran dan masukan; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; jaminan pelayanan. Sedangkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan belum dijumpai dalam penelitian ini.

Implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga terlaksana sesuai dengan Perwal Kota Semarang No. 50 Tahun 2016. Implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur menyediakan komunikasi yang telah mencapai transmisi dan konsistensi oleh pelaksana; penyediaan sumber daya yang baik dari segi SDM dan fasilitas yang sesuai dengan aturan pelayanan publik, tetapi tidak diiringi dengan pemberian anggaran pelayanan secara khusus; diposisi implementasi kebijakan yang berbasis pada kecepatan, kemudahan, dan hasil yang maksimal tanpa ada biaya pelayanan sebagai sebuah komitmen untuk mencapai tanggung jawab; dan ketersediaan

struktur birokrasi dari kedua jenis pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan di Kelurahan Gajahmungkur.

4.2 Saran dan Masukan

Berdasarkan hasil simpulan maka saran dan masukan yang dapat diberikan di antaranya;

1. Standar operasional pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, Kecamatan Gajahmungkur, Kota Semarang pada tahun 2024 dinyatakan sebagai standar pelayanan dengan keberhasilan pelaksanaan. Keberhasilan ini memerlukan perhatian untuk dipertahankan agar pelayanan menjadi jauh lebih maksimal. Pencapaian keberhasilan SOP pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur juga dapat menjadi contoh bagi kelurahan-kelurahan lain di Kota Semarang agar standar pelaksanaan yang dicapai mampu mencapai keberhasilan.
2. Implementasi kebijakan standar pelayanan publik atau implementasi Perwal No. 50 Tahun 2016 di Kelurahan Gajahmungkur juga berhasil mencapai komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi yang baik. Oleh karenanya implementasi ini juga harus dipertahankan dan ditingkatkan melalui berbagai cara. Termasuk pemberian *reward* kepada pegawai pemerintah yang bertanggungjawab, konsisten, dan komitmen untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.
3. Terdapat juga kelemahan dalam hasil penelitian ini pada pencapaian standar operasional prosedur pelayanan publik pada jaminan

keamanan dan keselamatan, serta tidak dijumpainya sumber daya keuangan pelayanan pada implementasi kebijakan pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur, oleh karenanya peneliti merekomendasikan kepada pihak kelurahan untuk menyediakan nilai-nilai pelayanan dengan basis keamanan dan keselamatan, serta penyediaan sumber daya keuangan khusus untuk operasional pelayanan publik di Kelurahan Gajahmungkur.

4. Penelitian ini terbatas pada narasumber masyarakat. Oleh karenanya bagi penelitian sejenis, peneliti menyarankan untuk menambahkan narasumber dari sisi masyarakat untuk menilai lebih dalam memberikan gambaran lain mengenai pelayanan di kelurahan.