BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek persyaratan administrasi dan pelaksanaan teknis, cukup mudah dipenuhi oleh pengguna layanan, hanya belum jelas dan lengkap disampaikan oleh petugas kelurahan, sehingga pemohon harus berulangkali mendatangi kelurahan untuk memenuhi dokumen pesyaratan yang belum lengkap.
2. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek sistem, mekanisme dan prosedur, dimana maklumat pada kantor Kelurahan Suangga tidak terpajang, metode pelayanan hanya tatap muka atau pengguna layanan datang langsung kekelurahan belum ada pelayanan secara online, dan untuk pelayanan cukup simpel atau mudah dipahami oleh warga.
3. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek ketepatan waktu, terkadang cukup cepat atau bisa ditunggu namun terkadang menggunakan pelayanan tersebut memerlukan waktu yang lama, bersebab dari pejabat yang bertanda tangan biasanya tidak ditempat.
4. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek biaya atau tarif layanan. Pada aspek ini, kelurahan Suangga Kec, Tallo, menetapkan kebijakan bahwa tidak ada biaya atau gratis, namun ada beberapa pengguna layanan atau warga

tidak mengetahui informasi gratis, sehingga masih menanyakan biaya dari pelayanan yang mereka dapatkan.

5. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek produk layanan telah tersedia, namun produk layanan tersebut masih terdapat kesalahan dari beberapa penulisan, sehingga terkadang perlu perbaikan.
6. Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kec, Tallo. pada aspek penanganan aduan atau saran, telah tersedia kotak aduan yang mudah diakses oleh pengguna layanan atau masyarakat.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian mengenai Evaluasi Standar pelayanan pada Kelurahan Suangga Kecamatan Tallo, peneliti menyarankan sebagai berikut :

1. Diharapkan pengambil kebijakan menyusunan standar pelayanan yang jelas dan terperinci. Pembuatan dokumen standar pelayanan yang jelas dan terperinci harus dilakukan agar pengguna layanan dapat memahami proses dan persyaratan yang diperlukan. Informasi tentang dokumen yang dibutuhkan harus disampaikan secara komprehensif oleh petugas kelurahan agar mencegah terjadinya kunjungan berulang dari pemohon.
2. Pencantuman Informasi yang Mudah Diakses. Penting untuk memasang maklumat serta informasi pelayanan yang komunikatif dan mudah dipahami di tempat yang strategis di kantor kelurahan.

Selain itu, pengembangan sistem layanan secara online harus dipertimbangkan agar warga dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor.

3. Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan dan Penguatan Sistem Penanganan Aduan atau Saran. Upaya mengatasi masalah ketepatan waktu dalam pelayanan, disarankan agar adanya penjadwalan dan pengaturan terkait ketersediaan pejabat yang bertanda tangan. Pembentukan sistem pendukung seperti delegasi atau penugasan khusus untuk menangani permohonan yang membutuhkan tanda tangan juga perlu dipertimbangkan. Penyebaran informasi mengenai kotak aduan dan sistem penanganannya harus diperluas. Pelatihan bagi petugas dalam menangani umpan balik dari masyarakat perlu dilakukan agar mereka dapat memberikan respon yang baik dan konstruktif.
4. Sosialisasi mengenai kebijakan bahwa semua layanan di kelurahan gratis harus dilakukan secara aktif, baik melalui brosur, media sosial, maupun pertemuan langsung dengan masyarakat. Selain itu, untuk perbaikan kualitas produk layanan, perlu dilakukan pemeriksaan berkala terhadap surat dan dokumen yang dikeluarkan untuk menghindari kesalahan penulisan, serta sistem verifikasi ganda sebelum dokumen diterbitkan.

C. Produk Tesis

Setelah peneliti melakukan penelitian di Kelurahan Suangga Kecamatan Tallo Kota Makassar, peneliti menghasilkan produk tesis berupa Standar Pelayanan dengan produk layanan Surat Keterangn Tidak Mampu, Surat Keterangan Usaha, dan Surat Keterangan Domisili yang sesuai dengan Pedoman dalam PermenPAN RB Nomor 15 Tahun 2014.

Tujuan dibuatnya standar pelayanan dan policy brief dalam tesis ini adalah untuk memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Suangga Kecamatan Tallo Kota Makassar. Standar pelayanan disusun agar menjadi pedoman yang jelas bagi aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dengan adanya standar yang baku, proses pelayanan dapat berjalan lebih teratur, efisien, serta mudah dipahami oleh masyarakat.

Sementara itu, policy brief disusun sebagai produk kebijakan berbasis hasil penelitian yang bertujuan memberikan rekomendasi strategis dan aplikatif kepada pengambil keputusan di tingkat kecamatan dan kelurahan. Kedua produk ini, yaitu standar pelayanan dan policy brief, secara khusus ditujukan kepada Camat Tallo dan Lurah Suangga sebagai dasar pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan langkah perbaikan terhadap sistem pelayanan publik di wilayahnya. Melalui penyusunan ini, diharapkan Camat Tallo dan Lurah Suangga dapat memperkuat komitmen dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, memperbaiki mekanisme kerja aparatur, serta mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.