

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan diskusi pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Manukan Wetan telah memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Standar tersebut mencakup landasan hukum, persyaratan, mekanisme atau prosedur sistem, jadwal, tarif pelaksanaan, dan sarana prasarana. Kelurahan Manukan Wetan telah memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.
- b. Kepala Lurah di Manukan Wetan menunjukkan gaya kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan (*Servant Leadership*) dengan memprioritaskan kepuasan individu dan percaya bahwa anggota tim yang merasa terpenuhi secara pribadi dan profesional akan lebih mudah diatur dan mampu menghasilkan pekerjaan yang luar biasa. Dalam hal ini, pemimpin tersebut memperhatikan kepuasan dan kolaborasi karyawan sehingga mendapatkan rasa hormat yang lebih tinggi dari para karyawannya. Gaya kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan sangat efektif dalam meningkatkan semangat kerja karyawan dan memfasilitasi partisipasi mereka secara optimal dalam tugas-tugas yang diemban.
- c. Kepemimpinan yang berkualitas merupakan salah satu ciri penting dari seorang Kepala Lurah. Hal ini terbukti dari implementasi visi yang dijanjikan dengan baik oleh Kepala Lurah Manukan Wetan. Selain itu, ia

juga memiliki empati yang tinggi, konsistensi yang baik, serta integritas yang tidak diragukan lagi.

- d. Kepemimpinan kepala administrasi publik dapat dianggap memadai meskipun belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dapat dinilai dari kemampuan pengawasan, motivasi, kecerdasan, dan keteguhan hati dalam memimpin para aparat yang berada di bawah kepemimpinannya.
- e. Meskipun pelaksanaan tugas pemerintah daerah dalam bidang pelayanan sosial telah menunjukkan kemajuan yang cukup baik, namun masih terdapat kebutuhan untuk meningkatkan kualitasnya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah dinilai berdasarkan bukti nyata, kehandalan, dan responsivitas yang belum mengalami perkembangan yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang lebih lanjut guna meningkatkan kualitas pelayanan sosial yang diberikan oleh pemerintah daerah.
- f. Dalam menjalankan tugas perangkat daerah, terdapat dua faktor yang dapat memperkuat keberhasilannya. Pertama, faktor perangkat lunak yang berupa panduan teknis mengenai prinsip-prinsip pelaksanaan tugas, terutama di wilayah Kecamatan Manukan Wetan yang belum sepenuhnya tersedia. Kedua, terdapat kekurangan sarana dan prasarana yang mendukung perangkat di Kelurahan dalam menjalankan tugasnya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis ingin menyarankan hal-hal berikut ini :

- a. Pengelolaan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dengan lebih baik.
- b. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, diperlukan peningkatan prasarana dan peralatan kantor Kelurahan, terutama pada bagian IT.
- c. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, kepemimpinan Kepala Lurah perlu ditingkatkan dalam bidang pengawasan, motivasi, dan keteguhan pejabatnya. Hal ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan rapat evaluasi serta memberikan penghargaan dan hukuman kepada pejabat yang kinerjanya baik atau buruk.
- d. Agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pembinaan yang intensif sangat penting bagi aparatur pemerintah di Kelurahan. Hal ini akan membantu mereka mengembangkan diri menjadi aparatur yang profesional, bertanggung jawab, serta memiliki wawasan yang luas.
- e. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah pada umumnya dan pemerintah daerah pada khususnya sebaiknya lebih mengutamakan nilai-nilai profesionalisme, tanggung jawab, responsif, dan akuntabilitas.