

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan.

1. Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah penulis diuraikan tentang implementasi Perda Nomor 1 tahun 2008 dalam pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Pelaksanaan Perda Nomor 1 Tahun 2008 dalam Pelayanan Publik di Kota Solok adalah adanya upaya dari penyelenggara pemerintahan untuk menyederhanakan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung dimaksudkan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat, mempersingkat waktu pelayanan dan menurunkan, meringankan dan bahkan tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi yang ada pada pemerintahan Kota Solok sudah berjalan dengan baik. Penyelenggara pemerintahan atau pelaksana dari Perda Nomor 1 tahun 2008 tersebut juga telah mentaati norma etika pemerintahan daerah yang tertuang dalam pasal 10, sehingga masyarakat secara keseluruhan dapat menerima haknya sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 20 Perda Nomor 1 Tahun 2008.
  - b. Prosedur yang dilakukan dalam implementasi Perda Nomor 1 Tahun 2008 dalam pelayanan publik di Kota Solok adalah di antaranya dilaksanakannya sesuai dengan Peraturan Walikota Solok Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP). Masing-masing Standar Operasional Pelayanan memiliki prosedur tersendiri sesuai dengan prosedur administrasi pemerintah Kota Solok, pada tingkat unit kerja terendah seperti kantor kelurahan dan kantor camat yang ada di Kota solok. Dalam melakukan pelayanan publik juga berdasarkan

standar prosedur pelayanan masing-masing, sehingga penyelenggara pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik sudah bersifat terbuka, penuh tanggung jawab, pelayanan yang diberikan kondisional, pelayanan yang diberikan juga mendorong partisipasi masyarakat, pelayanan tidak melakukan diskriminasi, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban. Selain itu Prosedur yang dilakukan dalam implementasi Perda Nomor 1 tahun 2008 pada dasarnya telah sesuai dengan asas pelayanan publik yang terdapat pada pasal 4 UU Nomor 25 tahun 2009 adalah penyelenggara pelayanan publik berasaskan kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2. Tantangan dalam implementasi Perda Nomor 1 Tahun 2008 dalam Pelayanan publik di Kota Solok.
  - a. Di lingkungan pemerintahan Kota Solok hambatan dalam implementasi Perda Nomor 1 Tahun 2008 tentang Etika Pemerintahan daerah Kota solok masih ada budaya hukum (*Legal Culture*) masyarakat yang malas atau enggan mengurus administrasi kependudukan yang harus dimilikinya, terutama KTP, KK dan Izin Mendirikan Bangunan, masih adanya masyarakat beranggapan bahwa penyelenggara pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik akan melewati banyak maeja, pelayanan yang berbelit-belit dan terlalu lama, disamping itu masih banyak masyarakat yang belum paham apa arti pelayanan publik yang sebenarnya.

- b. Tantangan dari *Legal Structure* (Struktur hukum) terdapat pada penguasaan teknologi informatika aparatur yang masih rendah dan Terbatasnya Sarana Komputer. Dari 10 kelurahan yang ada di Kota Solok, ada tujuh Kelurahan yang memiliki operator komputer untuk pengurusan pelayanan publik hanya 1 (satu) orang, komputer yang bisa dioperasikan untuk pelayanan publikpun hanya 1 (satu) set komputer.
- c. Tantangan dari substansi hukum (*legal substance*) masih ada penyelenggara pelayanan publik yang melakukan praktek-praktek yang mengutamakan kepentingan pribadi, kroni dan kelompok. Pernyataan ini terlihat masih ada penyelenggara pelayanan publik yang ada dilingkungan pemerintahan Kota Solok yang mendahulukan dan mengutamakan kepengurusan administrasi kroni (sahabat, kenalan, tetangga dan saudara) ketika melakukan pelayanan publik.

## B. Saran-saran.

1. Mengingat bahwa Kota Solok memiliki banyaknya aturan yang berlaku sesuai dengan Perda Nomor 1 Tahun 2008 dalam pelayanan publik dan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah diberlakukan diharapkan kepada masyarakat bisa mengembangkan kemampuan untuk berpartisipasi dengan cara selalu menjaga citra bahwa penyelenggara pemerintahan Kota Solok memiliki norma etika pemerintahan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik dan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam menagakkan norma etika pemerintahan Kota solok diharapkan peran serta aparatur pemerintah secara luas, menjadi aparatur yang baik untuk meningkatkan citra, mutu dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Memperhatikan kendala-kendala dalam implementasi Perda nomor 1 tahun 2008 dalam pelayanan publik, kepada penyelenggara pemerintah diharapkan untuk dapat memberikan kesempatan dengan memfasilitasi pelatihan bagi aparatur pemerintahan yang akan memberikan pelayanan publik terutama yang bersifat teknis dan pengadaan sarana informatika untuk kelancaran pelayanan publik di unit kerja masing-masing. Dan agar hambatan dalam implementasi Perda Nomor 1 tahun 2008 dalam pelayanan publik bisa diminimalisir ke depannya pemerintahan Kota Solok perlu menyempurnakan Perda Nomor 1 Tahun 2008 tersebut karena telah lahirnya UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

