

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

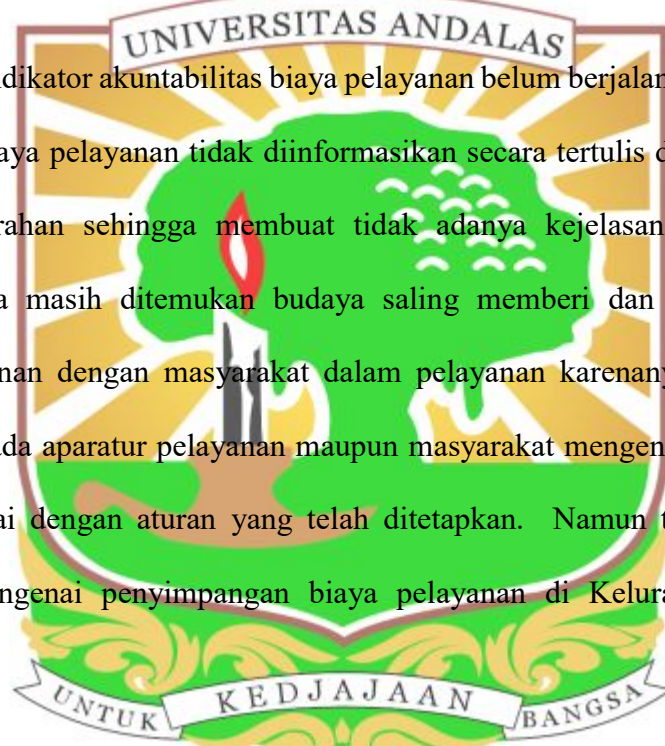
Pelayanan publik di Kelurahan Purus sudah cukup berakuntabilitas hal ini dikarenakan dari tiga indikator digunakan untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Purus ada dua indikator yang terlaksana dengan baik yaitu indikator akuntabilitas kinerja pelayanan dan akuntabilitas produk pelayanan pelayanan sedangkan indikator yang belum terlaksana dengan maksimal yaitu akuntabilitas akuntabilitas biaya pelayanan.

Untuk akuntabilitas kinerja pelayanan di Kelurahan Purus sudah cukup baik, karena untuk melihat kinerja pelayanan di kelurahan Purus terdapat lima sub indikator yaitu: proses pelayanan, standar pelayanan, pertanggungjawaban standar pelayanan, masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja aparatur dan mekanisme pengaduan. Dari lima sub indikator tersebut tiga diantaranya sudah terlaksana dengan baik dan dua lainnya belum terlaksana dengan baik. Dua sub indikator tersebut adalah pertama mengenai standar pelayanan di Kelurahan Purus, Kelurahan Purus memiliki standar operasional pelayanan sendiri namun terdapat beberapa jenis pelayanan yang tidak tercantum didalamnya yaitu: surat pengantar kematian, surat keterangan masih hidup, surat izin usaha, pengantar untuk modal usaha, rekomendasi tempat usaha, keterangan datang, keterangan pindah, izin keramaian, permohonan BPJS. Serta juga tidak mencantumkan biaya pelayanan di dalam SOP tersebut. Juga ditemukan pelayanan yang selesai tidak sesuai dengan waktu pelayanan yang ditetapkan. Yang

kedua sub indikator pertanggungjawaban standar pelayanan harus dipertanggungjawabkan baik kepada atasan maupun kepada publik (masyarakat), namun berdasarkan temuan di lapangan pertanggungjawaban standar pelayanan di kelurahan Purus hanya kepada atasan saja, yaitu internal kelurahan bertanggungjawab kepada lurah dan lurah bertanggungjawab kepada camat, sedangkan pertanggungjawaban kepada masyarakat tidak ada.

Untuk indikator akuntabilitas biaya pelayanan belum berjalan maksimal, hal ini di karenakan biaya pelayanan tidak diinformasikan secara tertulis dan tidak dipajang di kantor kelurahan sehingga membuat tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan. Juga masih ditemukan budaya saling memberi dan menerima antara aparatur pelayanan dengan masyarakat dalam pelayanan karenanya perlu tindakan yang tegas kepada aparatur pelayanan maupun masyarakat mengenai kejelasan biaya pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Namun terkait pengaduan masyarakat mengenai penyimpangan biaya pelayanan di Kelurahan Purus tidak ditemui.

Untuk indikator akuntabilitas produk pelayanan di Kelurahan Purus sudah cukup berakuntabilitas. Karena dari tiga poin yang peneliti gunakan dalam melihat akuntabilitas produk pelayanan sudah terlaksana dengan baik dari tiga sub indikator tersebut hanya satu sub indikator yang belum terlaksana dengan baik yaitu persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, berdasarkan temuan masih adanya beberapa jenis



produk pelayanan yang tidak diinformasikan jelas dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) Kelurahan Purus. Sedangkan dua sub indikator yang terlaksana dengan baik yaitu prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan produk pelayanan diterima dengan benar, sah dan tepat.

6.2 Saran

Akuntabilitas pelayanan publik di Kelurahan Purus sudah cukup baik, maka terdapat beberapa saran untuk Kelurahan Purus dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik:

1. Untuk aparaturnya Kelurahan Purus agar lebih terus meningkatkan kinerja pelayanan dan lebih meningkatkan tanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan.
2. Jenis pelayanan di Kelurahan Purus agar diperjelas dalam SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang dimiliki Kelurahan Purus karena masih ada beberapa pelayanan yang tidak termasuk kedalam standar operasional pelayanan dan berusaha menjalankan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan tersebut.
3. Dari segi mekanisme pertanggungjawaban untuk Kelurahan Purus sebaiknya dilakukan secara terbuka baik kepada atasan maupun kepada publik, karena dengan adanya mekanisme pertanggungjawaban kepada masyarakat selaku



penerima layanan akan berimplikasi kepada kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan yaitu Kelurahan Purus.

4. Mengenai biaya pelayanan, Lurah harus lebih tegas kepada aparaturnya kelurahan maupun masyarakat mengenai biaya pelayanan yang gratis, agar tidak berkembangnya budaya saling memberi dan menerima dalam pelayanan baik oleh aparaturnya maupun masyarakatnya. Juga Kelurahan Purus harus mencantumkan biaya pelayanan di SOP (Standar Operasional Pelayanan) agar adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan di Kelurahan Purus.

