

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pemerintahan Nagari adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat nagari dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nagari Panti Timur memberikan layanan administrasi bagi masyarakat nagari dengan kurang lebih sebanyak enam belas jenis layanan. Yang mana jumlahnya berubah signifikan setiap tahunnya. Dimana pada tahun 2020 Surat Keterangan Usaha (SKU) menjadi jenis layanan yang paling banyak jumlah pemohonnya.

Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Wali Nagari Panti Timur terutama dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha (SKU) sejauh ini belum terlaksana dengan baik. Ketiga variabel yakni efisien, responsif, dan non-partisan belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa tingkat disiplin Perangkat Nagari masih rendah dan sering datang terlambat, tidak adanya kejelasan informasi terkait Standar Pelayanan yang menimbulkan kebingungan pengguna layanan, serta kondisi kotak saran yang rusak sehingga menyulitkan proses penyampaian aduan masyarakat kepada Pemerintahan Nagari Panti Timur.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran agar dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Wali Nagari Panti Timur.

1. Kantor Wali Nagari Panti Timur harus menyegerakan melakukan publikasi informasi terkait Standar Pelayanan secara jelas di ruang pelayanan sebagai bentuk transparansi. Serta melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang, alur, persyaratan, dan juga waktu serta biaya dari layanan publik yang akan diterimanya.
2. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Wali Nagari Panti Timur untuk lebih tegas dalam menindaklanjuti pegawai yang tidak disiplin. Terutama bagi pegawai yang datang terlambat agar proses pelayanan publik tidak terganggu yang mana menyebabkan kerugian lebih jauh bagi masyarakat.
3. Diharapkan kepada penyelenggara pelayanan publik agar dapat memperbaiki proses penyampaian aduan, kritikan dan masukan dari masyarakat. Dimana penyelenggara pelayanan publik dapat segera menyediakan fasilitas kotak saran yang memiliki kondisi bagus dan tidak rusak.