

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik di Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan secara umum sudah memenuhi beberapa aspek asas kemanfaatan, namun masih terdapat sejumlah kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut.

Beberapa kesimpulan utama adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Asas Kemanfaatan: ASN di Kelurahan Pekalangan telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Namun, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kenyataan yang ada, terutama terkait dengan kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Keterbatasan Sumber Daya: Kinerja pelayanan publik yang diberikan terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan sarana prasarana yang tersedia. Hal ini berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Komunikasi dan Transparansi: Komunikasi antara ASN dengan masyarakat dalam beberapa hal masih kurang efektif. Kurangnya transparansi dalam proses pelayanan publik juga mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja ASN.
3. Kepuasan Masyarakat: Walaupun ASN telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, terdapat ketidakpuasan dari sebagian masyarakat terkait waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kinerja ASN dalam pelayanan publik di Kelurahan Pekalangan, antara lain:

1. Peningkatan Kapasitas SDM: Pemerintah kelurahan perlu melakukan pelatihan dan pembinaan bagi ASN agar mampu meningkatkan

kompetensi dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal

2. ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja ASN.
3. Pemenuhan Sarana dan Prasarana: Kelurahan Pekalangan perlu meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung proses pelayanan publik, seperti penyediaan teknologi informasi yang memadai untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian.
4. Meningkatkan Komunikasi dan Transparansi: ASN di kelurahan perlu memperbaiki sistem komunikasi dengan masyarakat agar lebih transparan dan akuntabel. Pemberian informasi yang jelas dan mudah diakses tentang prosedur pelayanan, persyaratan, serta waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.
5. Meningkatkan Pengawasan dan Evaluasi Kinerja: Agar kualitas pelayanan tetap terjaga, perlu ada sistem pengawasan dan evaluasi yang lebih ketat terhadap kinerja ASN. Evaluasi secara berkala dapat membantu dalam mengidentifikasi kekurangan serta memberikan perbaikan yang diperlukan untuk peningkatan pelayanan.
6. Penerapan Teknologi Informasi: Penggunaan teknologi informasi, seperti sistem pelayanan berbasis online, dapat membantu mempercepat proses administrasi dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kelurahan. Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik di Kelurahan Pekalangan dapat meningkat, sehingga tercipta pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan bermanfaat bagi masyarakat sesuai dengan asas kemanfaatan.