BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Perubahan status desa menjadi kelurahan di Kelurahan Dadaprejo,
 Kecamatan Junrejo, Kota Batu memberikan dua gambaran perubahan,
 hal ini dapat dilihat :
 - a. Secara normatif bahwa perubahan yang terjadi telah berjalan sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan-peraturan yang berlaku dimana memang masyarakat telah terlibat secara langsung dalam prosesnya dari prakarsa dan kesepakatan masyrakat hingga penetapan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 13 Tahun 2010 tentang Perubahan Status Desa hingga Dadaprejo telah menjadi Kelurahan.
 - b. Namun Perubahan secara empirik mendiskripsikan proses perubahan status desa menjadi Kelurahan di Dadaprejo merupakan efek dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, adanya perubahan perundang-undangan yang kotraproduktif dengan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menjadikan perubahan sebagai kaki tangan pemerintah dalam mengatur daerahnya dengan melihat prakarsa dan kesepakatan masyarakat

sebagai kendaraan untuk menjadikan perubahan status desa menjadi kelurahan ke arah sistem pemerintahan yang terpusat dengan menghilangkan unsur desa melalui Keputusan Kepala Desa dan BPD (Badan Permusyawaratan Desa), sehingga prakarsa dan kesepakatan masyarakat yang menjadi modal awal dalam perubahan status desa menjadi kelurahan tidak murni berasal dari masyarakat namun difasilitasi secara tidak langsung oleh pemerintah melalui perangkat hukum yang dibuat.

- 2. Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh efisiensi, dan efektifitas sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dengan mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang diberikan dalam hal ini berkaitan dengan tugas Kelurahan Dadaprejo sebagai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah tercapai dengan melihat:
 - a. Jenis pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dari warga Dadaprejo.
 - b. Akurasi pelayanan telah tercipta di Kelurahan Dadaprejo dalam prakteknya meliputi: Ketelitian dalam melihat berkas-berkas yang dibawa masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, selain itu ketelitian para petugas pelayanan kelurahan juga terlihat pada ketelitian terkait kelengkapan surat-surat yang dibawa masyarakat,

apakah telah memenuhi syarat atau membutuhkan syarat tambahan yang belum terpenuhi.

Namun terdapat beberapa atribut pelayanan yang belum terlaksana dengan baik yaitu diantaranya:

- a. Ketepatan waktu pelayanan dalam hal pemberian pelayanan di Kelurahan Dadaprejo sudah dapat terlaksana dengan waktu sekitar 10 menit. Akan tetapi belum sepenuhnya memberikan hasil yang positif dimana masyarakat diharuskan menunggu terlalu lama saat pelayanan *over loud*, karena pelayanan dilakukan oleh satu tempat pelayanan.
- b. Kesopanan dan keramahan yang diterapkan melalui 5 slogan yaitu senyum, salam, sapa, santun, dan sopan di Kelurahan Dadaprejo belum dapat terlaksana dengan baik, dimana pemberian pelayanan mendapat kritikan dari masyarakat Dadaprejo karena minimnya komunikasi saat petugas kelurahan memberikan pelayanan sehingga terkesan apatis.
- c. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di Kelurahan Dadaprejo terkendala dari alur mekanisme yang ada, karena dirasa masih belum memberikan pelayanan yang cepat dan mudah saat RT dan RW tidak bisa memberikan surat pengantar ke kelurahan sebagai legalitas formal.
- d. Terbentuknya Kelurahan Dadaprejo dalam kurun waktu 4 tahun ikut memberikan kendala dalam memberikan pelayanan yang belum

maksimal dalam hal kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang, tempat, Dll dimana kondisi kantor Kelurahan Dadaprejo masih belum lama dipindahkan lokasinya dari kantor desa yang terdahulu.

Beberapa poin penting diatas memberikan kesimpulan dari perubahan status desa menjadi kelurahan dalam kerangka pelayanan publik di Dadaprejo masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat dilihat pada 6 atribut yang digunakan dalam melihat kelayakan pelayanan publik yang baik, hanya 2 (dua) hal yang sudah berjalan. Sehingga peningkatan pelayanan mutlak dilakukan Kelurahan Dadaprejo kedepannya.

B. Saran

Saran untuk Kelurahan Dadaprejo sebagai berikut :

1. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih maksimal, pihak kelurahan perlu melakukan sosialisai dalam hal pelayanan kepada masyarakat terkait peraturan, prosedur serta syarat-syarat pelayanan agar masyarakat mendapatkan jaminan pelayanan yang lebih baik seperti yang menjadi tujuan dari terbentuknya Kelurahan Dadaprejo, selain itu hal ini akan membuat citra positif tentang pelayanan di Kelurahan Dadaprejo mendapatkan apresiasi dari masyarakat, yang berdampak pada eksistensi dari Kelurahan itu sendiri. misalnya memperbanyak sosialisai melalui media cetak seperti baliho, banner dan spanduk.

Adanya keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan memberikan gambaran bahwa terdapat persepsi ketidakpuasan dari masyarakat tentang pelayanan di Kelurahan Dadaprejo untuk segera dibenahi dengan memberikan pengawasan dan kontrol secara periodik dari pejabat struktural dibawahnya dalam memberikan jaminan pelayanan yang prima dapat dengan konsisten diberikan kepada masyarakat. Selain itu perlunya penambahan perangkat pelayanan dalam hal ini penambahan meja pelayanan (counter pelayanan) dalam mengantisipasi antrian yang terlalu panjang untuk mendapatkan pelayanan, sehingga menjadikan pelayanan lebih efektif dan efisien.