

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara sudah optimal. Hasil penelitian tersebut didasari pada 5 variabel yang dapat mengukur profesionalisme kerja perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan. Sehubungan dengan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemahiran dalam menggunakan peralatan, dari pihak perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan dalam mengoperasikan peralatan komputer berupa perangkat lunak, seperti *microsoft word*, *microsoft excel*, dan *microsoft power point* semuanya sudah dilakukan dengan baik oleh petugas kelurahan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Namun begitu, perlu pengembangan dan pelatihan bagi 2 orang selaku staf pelaksana yang ada di perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan yang belum mampu menguasai peralatan teknologi dalam membantu tugas pelayanan agar bisa memberikan kinerja yang efektif dalam mendukung upaya tugas pelayanan dari satuan perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan bagi masyarakat.
2. Kesiapan, yang dilakukan oleh perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan dalam memberikan kinerja yang optimal bagi masyarakat sebagai penerima

pelayanan sudah dilakukan dengan sikap yang selalu siap dalam mengemban tugas sebagai penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat di wilayah kelurahan Kefamenanu Selatan. Kemudian untuk durasi pelayanan dalam kepengurusan surat rekomendasi, surat izin usaha, dan surat-surat mengenai dokumen kependudukan yang diberikan oleh perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan berkisar antara 15-20 menit dan tidak bertele-tele dalam proses pelayanannya.

3. Tanggungjawab dalam pelayanan, bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan dilaksanakan dengan sikap yang penuh tanggungjawab, yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dan dengan prinsip kerja yang mengutamakan nilai etika profesi serta melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Namun perlu ditambahkan petugas untuk membantu perangkat kelurahan dalam tugas pelayanan dikarenakan jumlah penduduk yang banyak, sehingga perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan merangkap tugas pelayanan yang harus cepat diselesaikan dalam bekerja untuk memberikan pelayanan yang sesuai bagi masyarakat di wilayah Kelurahan Kefamenanu Selatan.
4. Disiplin, sesuai dengan kinerja pada uraian tingkat kedisiplinan perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan disesuaikan dengan ketepatan jam saat masuk kantor, keserasian dalam menggunakan seragam sesuai hari kerja dan disiplin

bekerja dengan memanfaatkan waktu yang tepat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kelurahan Kefamenanu Selatan.

5. Sikap Pegawai, terkait dengan kinerja perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan dalam bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat bersikap baik, ramah, sopan, dan tanggap terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan. Adapun sikap perangkat kelurahan yang baik ditunjukkan pada keterbukaan pihak kelurahan yang tidak membedakan status sosial masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan juga pihak perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan mampu melakukan mediasi kepada masyarakat yang berkonflik dengan melibatkan pihak keamanan dan juga pihak rukun tetangga dalam menyelesaikan konflik secara hubungan kekeluargaan agar tidak terjadi konflik yang berkepanjangan dalam lingkungan sosial masyarakat di wilayah Kelurahan Kefamenanu Selatan.
6. Secara keseluruhan data penyajian sub fokus penelitian tentang profesionalisme perangkat kelurahan di wilayah Kefamenanu Selatan yang meliputi : kemahiran dalam menggunakan peralatan, kesiapan, tanggungjawab dalam pelayanan, disiplin, dan sikap pegawai yang diperoleh dalam kajian hasil penelitian ini sudah optimal. Hal tersebut diperoleh sesuai dengan keadaan yang terjadi pada kajian terkait profesionalisme kerja perangkat kelurahan yang memberikan pelayanan yang berkualitas serta bertanggungjawab kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait

dengan administrasi pemerintahan yang disediakan oleh pemerintah kelurahan Kefamenanu Selatan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti memberikan saran ataupun rekomendasi terkait dengan profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan di Kelurahan Kefamenanu Selatan, Kecamatan Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, dengan uraian sebagai berikut :

1. Mengenai tingkat kemahiran dalam menggunakan peralatan, diharapkan agar perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan melakukan pelatihan dan pengembangan pendidikan pada petugas yang belum mahir dalam menggunakan peralatan berupa alat teknologi di kantor lurah agar dapat memberikan pengetahuan yang mumpuni bagi petugas pelaksana dalam mengemban tugas pelayanan kepada masyarakat.
2. Diharapkan agar pihak Kelurahan Kefamenanu Selatan melakukan sistem pengawasan yang tegas khusus dalam hal kedisiplinan kerja dan memberikan penghargaan atau *reward* sebagai bentuk penghargaan atas kinerja perangkat kelurahan Kefamenanu Selatan.
3. Pihak perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan diharapkan agar meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam berpartisipasi untuk memberikan saran dan masukan dengan mengadakan kotak saran terkait pelayanan yang

disediakan untuk mengetahui harapan dan juga perubahan yang diinginkan oleh masyarakat di wilayah Kelurahan Kefamenanu Selatan.

4. Diharapkan agar pihak Kelurahan Kefamenanu Selatan untuk mengadakan evaluasi terhadap kinerja perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tujuannya agar perkembangan pelayanan lebih berkualitas kinerjanya dimasa mendatang.
5. Diharapkan agar pihak perangkat Kelurahan Kefamenanu Selatan menyediakan papan informasi, alur pelayanan, dan syarat yang memuat terkait kepengurusan dokumen penduduk di Kantor Lurah Kefamenanu Selatan agar dapat dengan mudah masyarakat memahami dan mudah mengakses informasi terkait pelayanan yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2005). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Moleong, J, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Mustamin, Muh, Khalifah. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Alaudin Press: Makassar.
- Siagian, Sondang, P. (2000). *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. CV Haji Masagung : Jakarta
- Sugiyono, Edi. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Prenadamedia Group : Jakarta.
- Thoha, M. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep dan Aplikasinya*. Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Rajab, Budi. (2002). *Profesionalisme Dalam Peralihan Peradaban*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kamaruddin Sellang. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasi*. Ombak. Yogyakarta.
- Syafie, Inu Kencana. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka Cipta : Jakarta
- Runkat, R. (2021). *Jurnal Administrasi Publik*. “Profesionalisme Kerja Perangkat Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat di Kantor Kelurahan Takiluran Barat Kecamatan Kawangkoan Utara”. Universitas Sam Ratulangi : Manado.

Sumber Lain :

- Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan.
- Permenpan No. 16 Tahun 2014, tentang Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman Umum Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

Peraturan pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai.

<https://www.google.com/amp/s/kbbi.web.id/dokumen.html> yang diakses tanggal 18 September 2023, pada pukul 15:43 WITA.

https://www.researchgate.net/profile/KamaruddinSellang/publication/331341122_AD_MINISTRASI_DAN_PELAYANAN_PUBLIK_Antara_Teori_dan_Aplikasi/links/5c749379458515831f6fe7f5/ADMINISTRASI-DAN-PELAYANAN-PUBLIK-Antara-Teori-dan-Aplikasi.pdf. Diakses pada Tanggal 18 September 2023, pukul 16:33 WITA.