

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan penelitian mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Sistem *Good Governance* di Kelurahan Pager Agung, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah berjalan sejak awal diberlakukannya regulasi dan telah berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan serta perlindungan hukum bagi masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh adanya prosedur yang jelas dan telah diterapkan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan, khususnya dalam memberikan pelayanan administratif yang menjadi kebutuhan utama masyarakat. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dari segi transparansi informasi dan partisipasi masyarakat.

2. Adapun faktor penghambat dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang ditemukan di Kelurahan Pager Agung yaitu kurangnya transparansi terkait informasi kebijakan dan prosedur pelayanan publik, serta belum meratanya penerimaan informasi tersebut di seluruh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang merasa bingung dan belum memahami hak, kewajiban, serta alur pelayanan publik yang tersedia. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pelayanan juga masih rendah. Masyarakat kurang aktif ikut serta dalam pertemuan kelurahan. Sehingga penting bagi pihak kelurahan untuk mengajak masyarakat lebih terlibat aktif. Dengan demikian, upaya peningkatan transparansi, dan partisipasi sangat diperlukan agar pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung semakin berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

B. Saran

Agar implementasi pelayanan publik di Kelurahan Pager Agung semakin baik dan memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, maka diperlukan:

1. Pemerintah Kelurahan diharapkan tidak hanya mengandalkan grup WhatsApp dan perantara Ketua Rukun Tetangga (RT) dan Ketua Rukun Warga (RW), tetapi juga aktif melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan rutin seperti kerja bakti, posyandu, atau peringatan hari besar keagamaan di setiap kampung. Selain itu penting untuk memanfaatkan berbagai saluran informasi, termasuk media sosial, dan website resmi kelurahan, agar informasi dapat diterima secara merata dan mudah dipahami. Pemasangan banner atau papan pengumuman di area publik kantor kelurahan yang memuat alur pelayanan, persyaratan, waktu penyelesaian. Hal ini dapat mengurangi kebingungan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan.

2. Disarankan agar pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan (MUSRENBANG) di Kelurahan Pager Agung tidak hanya berfokus pada usulan pembangunan fisik saja, tetapi juga ditingkatkan dengan mengikutsertakan program evaluasi pelayanan publik. Selain itu, partisipasi masyarakat perlu diperluas dengan mengundang lebih banyak perwakilan, seperti perempuan, pemuda, lansia, dan penyandang disabilitas. Dengan demikian, segala aspirasi dan masukan masyarakat dapat tersalurkan dan hasil evaluasinya pun dapat dipantau secara terbuka guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.