

BAB IV

PENUTUP

Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Pembentukan kelurahan dimaksudkan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih berdaya guna dalam melakukan pelayanan masyarakat. AUPB merupakan sebagai asas-asas atau prinsip-prinsip yang dijadikan dasar untuk penyelenggara pemerintahan dalam menjalankan urusan-urusan publik yang menjadi kewenangannya. Kelurahan merupakan ujung tombak pemerintahan karena sebagai aparatur pemerintah yang paling dekat dengan lingkungan masyarakat sehingga harus menjalankan tugas dan fungsinya dengan maksimal. Peran kelurahan sebagai jembatan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program-program pemerintah supaya dapat dipahami dan didukung oleh masyarakat. Terbatasnya staff yang ada di Kelurahan Kemijen membuat warga juga harus menunggu dalam mengurus kepentingan mereka.

Berdasarkan hasil penelitian tentang penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

- 1. Ketentuan tentang Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) dalam Pelayanan Publik.**

Ketentuan mengenai AUPB pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan ketentuan mengenai pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Selain itu ketentuan hukum lain yang dijadikan sebagai dasar hukum pelayanan publik adalah Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Provinsi Jawa Tengah Cerdas, Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 34 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tentang Pelayanan Publik.

Pengaturan tentang AUPB dalam pelayanan publik mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal sesuai dengan asas-asas yang ada, menciptakan tata kelola pemerintahan daerah yang baik, memberikan kepastian hukum serta dapat memenuhi hak-hak yang dimiliki oleh warga sebagai penerima pelayanan publik.

2. Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kemijen, Kecamatan Semarang Timur, Kota Semarang

Mekanisme sistem pelayanan publik terbagi menjadi sistem pelayanan non pertanahan dan sistem pelayanan pertanahan yang diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 50 Tahun 2016 tentang

Standar Pelayanan Kelurahan Kota Semarang. Pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah Lurah, Seksi Pemerintahan dan Pembangunan, Seksi Kesejahteraan Sosial, Ketua RW dan Ketua RT. AUPB yang diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah asas kepastian hukum, asas ketidakberpihakan, asas kecermatan, asas tidak menyalahgunakan kewenangan, asas keterbukaan, asas kepentingan umum, dan asas pelayanan yang baik.

Secara umum pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Kemijen telah berjalan dengan baik, namun dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari hambatan. Hambatan-hambatan dan strategi pelaksanaan AUPB dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kemijen adalah hambatan yuridis, hambatan sosial, dan hambatan teknis. Hambatan Yuridis yaitu Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 90 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Semarang tidak diatur mengenai AUPB serta pengaturan pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas kelurahan kurang lengkap. Strategi yang dilakukan adalah peraturan AUPB berpedoman pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan pelayanan publik berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hambatan sosial yaitu kurangnya petugas sehingga membuat pelayanan publik yang diberikan membutuhkan proses yang lebih lama. Strategi yang digunakan adalah Kelurahan Kemijen memperbantukan tenaga honorer untuk membantu pelaksanaan pelayanan publik. Lurah tidak datang ke kantor tepat waktu sehingga warga juga harus lebih menunggu lebih lama lagi. Strategi yang digunakan adalah petugas kelurahan mengingatkan satu sama lain untuk bisa datang lebih tepat waktu. Ketertiban warga dalam pelayanan publik, ada warga yang tidak tertib yaitu tidak membawa kelengkapan dokumen sesuai syaratnya. Strategi yang dilakukan adalah petugas memberikan pengarahannya kepada warga mengenai kelengkapan dokumen serta melakukan sosialisasi kepada warga supaya lebih tertib.

Hambatan teknis yaitu sarana prasarana dalam pelayanan publik yang tidak memadai membuat terhambatnya proses pelayanan publik yang tepat waktu. Komputer dan printer yang dimiliki oleh Kelurahan Kemijen hanya satu sehingga antar petugas harus bergantian satu sama lain, hal tersebut membuat pelayanan publik menjadi terhambat. Strategi yang dilakukan adalah bagi petugas yang memiliki laptop bisa membawa laptop ke kantor kelurahan untuk membantu pelayanan publik supaya lebih cepat. Tidak semua warga kemijen mempunyai ponsel pintar dalam mengurus pelayanan publik secara *online* sehingga mereka yang tidak punya harus menunggu pelayanan publik yang diberikan menjadi lebih lama. Strategi yang dilakukan adalah Kelurahan bekerjasama dengan RT

dan RW untuk membantu warganya dalam mengurus pelayanan publik secara *online*.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis juga memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelayanan publik di Kelurahan Kemijen, sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Kemijen:

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) seperti kemampuan mengoperasikan komputer harus diperhatikan dan dapat ditingkatkan sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.
- b) Pelayanan publik terutama pelayanan administrasi di Kelurahan Kemijen perlu melakukan peningkatan kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang ada sehingga terdapat peningkatan efisiensi dan efektifitas pelayanan.
- c) Perlu disediakan kotak saran atau kotak penampung keluhan masyarakat sehingga setiap kritik, saran atau keluhan masyarakat dapat tersampaikan dan mendapat perhatian serta tindak lanjut.
- d) Perlu disediakan nomor antrian dalam pelayanan. Sehingga masyarakat tidak bingung dengan urutan antrian pelayanan dan guna meningkatkan prinsip kesamaan hak dalam pelayanan publik.

2. Bagi warga Kelurahan Kemijen:

- a) Menjaga dan merawat setiap fasilitas publik yang sudah disediakan oleh Kelurahan Kemijen.
- b) Membawa berkas dengan lengkap saat mengurus administrasi pelayanan publik, supaya lebih efisien. Karena alur pelayanan sudah cukup jelas dan sudah sering diadakan sosialisasi mengenai pelayanan publik.

