

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam yang dapat peneliti jabarkan berdasarkan hasil temuan dan pembahasan penelitian tentang analisis layanan pengurusan izin pernikahan di Kelurahan Pela Mampang, sebagai berikut:

1. Strategi petugas dalam meningkatkan pelayanan yang baik adalah dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan berbasis online yang belum dilakukan oleh kelurahan lain melalui aplikasi layanan pela. Pembuatan aplikasi ini didasari atas berbagai pertimbangan dengan melihat kondisi Kelurahan Pela Mampang, jumlah penduduk yang cukup banyak, dan beberapa kesulitan yang dialami masyarakat dalam pengurusan izin pernikahan khususnya yang memiliki waktu terbatas dalam mengurus berkas.
2. Layanan pengurusan izin pernikahan di Kelurahan Pela Mampang sudah berjalan dengan baik karena telah terpenuhinya indikator implementasi kebijakan publik, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Selain itu, hal ini juga di dukung dengan peran petugas sebagai aktor pelayanan publik yang senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat Kelurahan Pela Mampang.
3. Secara teknis, tidak ditemukan penghambat pelayanan, namun secara prosedur petugas mengalami kendala karena keterbatasan kewenangan, sehingga petugas dalam beberapa hal tidak bisa membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka implikasi dari penelitian ini adalah perlunya dukungan secara penuh yang dilakukan oleh Kelurahan Pela Mampang dalam meningkatkan pelayanan publik dari segi materi maupun sumber daya, dengan demikian diharapkan masyarakat dapat menikmati pelayanan secara optimal.

C. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan, yakni:

1. Kepada petugas pelayanan diharapkan dapat terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan baik secara *online* maupun *offline*, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan sebagaimana mestinya.
2. Kepada Pejabat Kelurahan, semoga dapat terus memberikan dukungan bagi petugas pelayanan sebagai lembaga penyelenggaraan pelayanan publik yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat.
3. Kepada masyarakat memiliki kesadaran dalam menuntut pelayanan prima, dalam hal ini pengurusan izin pernikahan yang membutuhkan kerjasama antara petugas dengan masyarakat agar pelayanan menjadi lebih cepat.
4. Kepada Instansi Pemerintah yang menjadi lembaga penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat mendukung upaya pembuatan aplikasi layanan pela ini sebagai bentuk peningkatan pelayanan publik.