

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya. Dengan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat membuat kepuasan tersendiri di hati masyarakat adalah bentuk kinerja yang berkualitas. Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara Kelurahan Aur Gading kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Untuk itu perlunya kemampuan kinerja pegawai Kelurahan Aur Gading yang bekerja dengan optimal atau maksimal dalam bekerja. Adanya motivasi yang dilakukan oleh Lurah untuk meningkatkan rasa percaya diri setiap pegawai dan mendorong pegawai untuk bekerja lebih giat lagi, setiap pegawai Kelurahan Aur Gading harus diberikan pelatihan agar bisa mendapatkan ilmu dan wawasan serta meningkatkan kemampuan aparatur Kelurahan Aur Gading dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, beserta sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang produktivitas kinerja pegawai.

2. Pengawasan yang harus dilakukan oleh Lurah kepada pegawainya melalui pengawasan langsung seperti inspeksi langsung, observasi langsung, dan pelaporan ditempat dilaksanakan melalui sarana pemeriksaan dan pengamatan laporan aparat/staf Kelurahan Aur Gading secara langsung dalam proses pelayanan administrasi kepada masyarakat Aur Gading. Pengawasan langsung belum berjalan dengan sebagaimana mestinya dikarenakan Lurah jarang ada di kantor untuk melakukan pengawasan langsung hanya tahu cara mengawasi dengan cara yang sederhana yaitu melalui aplikasi WhatsApp. Untuk itu dalam pelaksanaan pengawasan kinerja pegawai harus ditingkatkan lagi agar bisa berjalan secara optimal atau maksimal. Dengan membuat agenda atau fungsi kontrol yang ditetapkan agar dilakukan secara bertahap dan intensif (terjadwal dan dilakukan). Pengawasan tidak langsung Lurah melalui laporan tertulis dan laporan lisan masih berjalan dengan baik. Walaupun masih adanya kendala dalam pelaksanaan pelaporan tertulis disebabkan karena belum lengkapnya fasilitas penunjang seperti mesin printer dan komputer namun dengan adanya kerjasama antara Lurah sebagai pemimpin dengan para staf/pegawai kelurahan bisa melakukan perubahan agar bisa menjadi lebih baik lagi dalam melakukan pelaporan tertulis.

4.2. Saran

1. Agar kedepannya Lurah lebih meningkatkan perhatiannya kepada setiap pegawai melalui komitmen yang baik dengan memberikan pembinaan

yang intens bagi pegawai-pegawai kantor Kelurahan Aur Gading untuk mendukung terciptanya aparat yang professional dan bertanggung jawab serta memiliki kepekaan sosial dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Pihak kelurahan diharapkan lebih proaktif dalam mengupayakan peningkatan kemampuan dengan mendisiplinkan diri untuk tidak terlambat ke kantor dan tidak pulang duluan dari jam waktu pulang dengan mengikuti apel pagi dan apel sore. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya hendaknya pegawai pemerintah Kelurahan Aur Gading secara khusus untuk lebih menanamkan nilai-nilai professional, akuntabilitas, responsivitas dan responbilitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Adanya proses pengawasan baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh Lurah untuk mentertibkan setiap pegawai Kelurahan Aur Gading agar bisa menjalankan fungsi dan peranannya dengan baik, misalnya mendisiplinkan waktu masuk dan waktu pulang sesuai dengan program yang telah ditetapkan yaitu apel pagi dan apel sore yang masih belum berjalan dengan baik. Perlu diperjelas perihal ketepatan waktu yang jelas sehingga pelaporan yang diberikan aparatur lebih menyamakan waktu pengumpulan dan keseragaman saat di evaluasi kinerja pegawai saat sedang menjalankan tugasnya.