

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar dapat dikatakan cukup baik, karena telah memenuhi 14 unsur yang “relevan” dan “reliable” sebagai unsur minimal kualitas pelayanan dan juga telah memenuhi 4 dimensi dari ke 5 dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu *Realibility* (kehandalan), *Responsiviness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) sedangkan pada dimensi *Tangibel* (bukti fisik) masih belum terpenuhi.
2. Ditinjau dari hukum positif, kualitas pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah cukup baik, karena telah memenuhi 14 unsur yang “relevan” dan “reliable” sebagai unsur minimal kualitas pelayanan dan sudah sesuai dengan sebagian besar amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada pasal 4 tentang asas penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sudah menerapkan asas kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Namun, masih ada beberapa

yang tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga sudah sesuai dengan substansi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pasal 15 Ayat 1 Huruf G bahwa “Tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 ayat (1) huruf g, meliputi: melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat; melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya; melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan; melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan; dan melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan kepada Bupati/Walikota. Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar juga sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah menerapkan prinsip pelayanan publik dengan baik diantaranya prinsip kesederhanaan; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; nyaman. Namun, masih ada yang tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik.

3. Ditinjau dari fiqih siyasah, Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar ditinjau dari Fiqih Siyasah telah telah memenuhi 14 unsur yang “relevan” dan “reliable” sebagai unsur minimal kualitas pelayanan dan sudah menerapkan aspek-aspek *Maqashid al-Syariah* dalam memelihara agama, jiwa, akal, keturunan dan harta, antara lain:
- a. Para pegawai sudah bersikap ramah dan lemah lembut terhadap pelanggan sebagaimana diatur dalam surat Ali-Imran ayat 159 dan dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah memelihara jiwa dalam *Maqashid al-Syariah*;
 - b. Kemampuan dan keahlian pegawai dan melaksanakan kewajibannya sesuai tugas dan fungsinya sebagaimana diatur dalam surat An-Nahl ayat 91 dan dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah memelihara akal dalam *Maqashid al-Syariah*;
 - c. Tanggung jawab pejabat terhadap tugas dan fungsinya sebagaimana diatur dalam surat An-Nisa ayat 58 dan dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah memelihara jiwa dalam *Maqashid al-Syariah*;
 - d. Para pegawai sudah bersikap adil dan berbuat baik kepada masyarakat pengguna layanan sebagaimana diatur dalam surat An-Nahl ayat 90 dan dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar telah memelihara jiwa dalam *Maqashid al-Syariah*;
 - e. Namun mengenai kelengkapan fasilitas di ruang pelayanan Kantor Kecamatan Wlingi Kab. Blitar masih kurang dan tidak sesuai

sebagaimana diatur dalam surat An-Nahl ayat 80 dalam hal ini, Kecamatan Wlingi Kab. Blitar belum sepenuhnya memelihara harta dalam *Maqashid al-Syariah*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran berikut:

1. Camat Wlingi Kab. Blitar sebaiknya segera menambahkan sarana dan prasarana seperti alat rekam E-KTP untuk pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) baru. Serta segera diperbaikinya AC dan Tablet (Gawai) untuk IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) agar pelayanan bisa berjalan lebih baik.
2. Camat Wlingi Kab. Blitar perlu menambahkan unit komputer apabila diperlukan dengan mengingat dari 2 unit komputer hanya 1 yang dapat digunakan dengan baik.
3. Pegawai di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebaiknya saling mengingatkan untuk terus meningkatkan kinerja dalam pelayanan mengingat hanya terdapat 2 orang pegawai dalam ruang pelayanan yang terkadang memiliki kewajiban tugas ganda di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar.
4. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan di Kecamatan Wlingi Kab. Blitar sebaiknya selalu menaati dan mencari informasi mengenai proses pelayanan di Kecamatan dengan bertanya langsung dengan para pegawai Kecamatan maupun dari pihak luar (Kelurahan/RT) agar terciptanya proses pelayanan yang lebih cepat dan optimal.

5. Dalam penelitian ini terdapat masalah baru yang timbul dan dapat menjadi referensi pembaca untuk melakukan penelitian terkait masalah jaminan waktu pelayanan publik yang sangat relatif dikarenakan faktor pejabat itu sendiri.