

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **1. Kinerja Organisasi Kelurahan Gedawang Kota Semarang**

Temuan penelitian ini adalah bahwa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat dari 6 (enam) dimensi kinerja yang dipakai ukuran. Dari dimensi *quality*, kinerja aparat belum memenuhi target sebagaimana diharapkan. Dimensi *quantity* memperlihatkan bahwa dari sebanyak 43 kegiatan yang direncanakan, tercatat sebanyak 37 kegiatan yang sudah terealisasi. Dimensi *timeliness* memperlihatkan beberapa program sudah dan masih berlangsung, seperti pembuatan hutan wisata yang dilengkapi dengan mushala, lapangan tenis dan volley, gudang alat, serta rumah pekerja; dari dimensi terlihat dari masih kurangnya *signage* (petunjuk penjelasan tempat) di Kelurahan Gedawang, sehingga menyulitkan orang di luar Gedawang menemukan lokasi yang dimaksud. Dari dimensi *Need for supervision*, terlihat dana yang sudah dialokasikan dan sudah dibelanjakan untuk pembuatan hutan wisata, ternyata di kemudian hari mengalami ambiguitas lantaran turunya Peraturan Menteri Kehutanan yang melarang bahwa hutan wisata dan kebun binatang dikelola oleh pemerintah, padahal sudah menyerap dana yang tidak sedikit. Dari dimensi *Interpersonal impact* terlihat cukup bagus lantaran mampu menarik pihak swasta untuk turut membantu pembangunan taman bermain di Kelurahan Gedawang. Keberadaan *corporate*

di Kota Semarang yang cukup banyak, khususnya di Kelurahan Gedawang, telah memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kinerja Kelurahan Gedawang. Bantuan CSR dari perusahaan terbukti sangat membantu pembangunan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Gedawang, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan alam dan lingkungan hidup. Dukungan tersebut juga berasal dari potensi masyarakat Kelurahan Gedawang, yang masih menjunjung tinggi sikap gotong royong dalam melakukan segala aspek dan

## 2. Hambatan-hambatan yang Dihadapi Organisasi Kelurahan Gedawang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sehubungan dengan efektifitas pelayanan dan efisiensi kerja maka dapat disimpulkan bahwa prosedur yang biasanya ditempuh secara berliku-liku dengan biaya yang tinggi yang umumnya melesukan kegairahan dan kadang-kadang mematikan kreativitas tersebut perlu ditinjau dan ditata ulang menjadi prosedur yang sederhana dan tidak bertele-tele sehingga memberikan kemudahan. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan yang sangat penting untuk diketahui, waktu pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini

adalah tenggang waktu yang dihabiskan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Dengan demikian kelemahan pokok sehingga menjadi hambatan tercapainya kinerja organisasi adalah kurang profesionalnya aparat dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

### 3. Pendukung Kinerja Organisasi Kelurahan Gedawang

Pendukung pokok yang mendasar bagi kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi di Kelurahan Gedawang adalah pada struktur organisasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 30 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan, Pasal 6, semua aparat mampu bekerja sesuai tugas dan tanggungjawab yang diberikan dan diamanahkan. Segala aktivitas organisasi selalu mengacu pada struktur organisasi yang ada, sehingga mampu meminimalisir terjadi tumpang tindih pekerjaan antar masing-masing seksi dan urusan, walaupun dalam tataran praktis kelebihan dalam hal struktur organisasi ini belum berlangsung optimal, namun secara konkrit sudah terbangun iklim organisasi yang kondusif yang ditandai dengan adanya spirit kerjasama, koordinasi, disiplin pada aturan dan ketaatan pada prosedur, merupakan preseden positif bagi pencapaian kinerja organisasi di Kelurahan Gedawang di masa mendatang.

Keberadaan *corporate* di Kota Semarang yang sangat banyak, khususnya di Kelurahan Gedawang, setidaknya telah memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kinerja Kelurahan Gedawang. Kucuran dana CSR

dari *corporate* terbukti sudah sangat membantu pembangunan sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Gedawang, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan alam dan lingkungan hidup. Dukungan tersebut juga berasal dari potensi masyarakat Kelurahan Gedawang, yang masih menjunjung tinggi sikap gotong royong dalam melakukan segala aspek dan bidangnya.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat akan hal pentingnya melaksanakan kewajiban administrasi, tujuannya adalah untuk membangun *good governance*, sehingga dapat mencapai apa yang dicita-citakan oleh pemerintah yaitu mensejahterakan masyarakat.
2. Perlu adanya kesadaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan agar tercipta suasana yang kondusif demi kelancaran kinerja dalam melayani masyarakat dan aparat harus lebih kompeten lagi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan pimpinan dapat memberikan wewenang kepada bawahan dalam rangka efisiensi dan efektifitas kerja organisasi apabila sedang tidak berada di Kelurahan, dengan pelimpahan sebagian wewenang dari pimpinan kepada pegawai diharapkan tugas pekerjaan dalam penyelesaiannya dapat tercapai dengan baik.
3. Ada baiknya tarif pelayanan ditentukan besarnya agar tidak terjadi kecemburuan sosial dan lebih baik lagi apabila dalam kepengurusan pelayanan publik di Kelurahan tarif pelayanan dihapuskan agar meringankan

masyarakat tidak mampu, dan harus adanya standar waktu yang ditentukan dalam pelayanan serta tata cara pelayanan harus sesuai standar dan tidak berbelit-belit.

4. Pemerintah perlu meningkatkan kedisiplinan terhadap prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku.
5. Peningkatan kerjasama dalam hal menciptakan asas keselarasan dan keseimbangan dalam mewujudkan tujuan secara berdaya guna dan berhasil guna.
6. Pemerintah perlu mempersiapkan sumberdaya aparatur yang professional yang mampu memahami perannya sebagai pemikir, perencana dan pelaksanaan pelayanan, sekaligus pengawasan jalannya kegiatan pemerintah, pembangunan dan pembinaan masyarakat secara keseluruhan.