

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis dapat mengambil kesimpulan:

1. Bahwa penerapan prinsip ketepatan waktu dan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Keparakan menunjukkan hasil yang baik. Hal ini tercermin melalui penggunaan teknologi digital seperti *Jogja Smart Service* (JSS), penerapan prosedur operasional standar (SOP), serta ketersediaan saluran komunikasi layanan yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan mempercepat penyelesaian administrasi.
2. Kelurahan Keparakan telah menerapkan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) dan Standar Operasional Prosedur (SOP), masih ada masalah untuk memastikan standar ketepatan waktu dan transparansi pelayanan publik. Hambatan seperti ketergantungan pada RT/RW, kurangnya literasi digital masyarakat, kekurangan tenaga kerja, dan ketergantungan proses pada kehadiran Lurah dan Sekretaris menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan membutuhkan lebih dari regulasi dan teknologi.
3. Kelurahan Keparakan telah melakukan beberapa hal untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih cepat dan lebih jelas. Penggunaan ponsel layanan, pelatihan staf lintas fungsi, dan penguatan

sumber daya manusia, hal ini merupakan upaya dari pihak Kelurahan Keparakan.

B. Saran

1. Kepada Pemerintah Kota Yogyakarta, diharapkan untuk menambah jumlah sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Keparakan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal dan tidak bergantung pada individu tertentu. Penambahan pegawai yang memiliki kompetensi memadai akan membantu kelancaran proses pelayanan administrasi secara tepat waktu dan transparan.
2. Kantor Kelurahan Keparakan sebaiknya terus melakukan pengembangan dalam pelayanan, khususnya dengan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital melalui kegiatan sosialisasi atau pelatihan dasar mengenai penggunaan aplikasi JSS, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi tersebut.
3. Kepada petugas kelurahan, penting untuk meningkatkan kemampuan dalam menjalankan berbagai tugas melalui pelatihan internal, agar dapat saling menggantikan bila diperlukan, sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung dengan baik.
4. Kepada masyarakat Kelurahan Keparakan, diharapkan dapat lebih aktif dalam mengakses dan mencari informasi pelayanan, baik melalui media digital maupun dengan berinteraksi langsung bersama petugas kelurahan, sebagai bentuk partisipasi dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Annita Sari dkk, 2023, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian*, Angkasa Pelangi, Jayapura.

Eny Haryati dkk, 2024, *Pengantar Pelayanan Publik*, CV.Rey Media Grafik, Batam.

Gemy Nastity Handayani, 2020, *Kualitas Pelayanan Kefarmasian Kepuasan Pasien*, Media Nusa Creative, Makasar.

Muhammad Fitri Rahmadana dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan.

H.Nashuddin, 2016, *Manajemen dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*, Sanabli, Mataram.

Hardiansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.

Lailul Mursyidah dkk, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*, UMSIDA Press, Jawa Timur.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, NTB.

Sarkawi, 2022 *Hukum Pemerintahan Desa dan Kelurahan*, Mataram University Press, Mataram.

Siti Marwiyah, 2023, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*, Mitra Ilmu, Probolinggo.

Taufiqurokhman, Evi Satispi, 2018, *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMJ PRESS, Tangerang.

Tri Yuniningsih dkk, 2018, *Etika Administrasi Publik*, Program Studi Doktor
Administrasi Publik Press FISIP UNDIP, Semarang.

B. Jurnal

Abu Bakar, 2020, “Hakekat Pelayanan Publik”, *Jurnal Perspektif*, Vol.
13/Desember/2020, Balai Diklat Keagamaan
Palembang, hlm, 84.

Alfi Novriando, dkk. 2020, Efektivitas “Jogja Smart Service” Terhadap
Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta, *Jurnal Ilmu
Pemerintahan*, Yogyakarta, hlm. 68.

Alimudin dkk, 2021, “Penerapan Prinsip Transparansi Dalam Pelayanan
Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Kendari”, *Jurnal Administrasi
Negara, Politik- Pemerintahan & Hubungan
Internasional Jurusan Ilmu Administrasi Negara
FISIP Universitas Halu Ole*, hlm 83-94

Dian Ratna Nabila, dkk, 2022, “Analisis Efektivitas Penerapan Standard
Operating Procedure (SOP) pada Departemen
Community & Academy RUN System (PT Global
Sukses Solusi Tbk)”, *Jurnal Mahasiswa Bisnis dan
Manajemen*, VolII/ No-06, Selektu Manajemen, hlm.
7.

Irmawati, Andy Arya Maulana Wijaya, Muh. Askal Basir, 2022, “Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau”, *Journal of Government Science Studies*, Vol/No-01/Oktober/2022, *Journal of Government Science Studies*, hlm. 50-57.

Korten dan Uphoff dalam Maya Septiani, 2020, “Strategi Mewujudkan Transparansi dan Partisipasi dalam Pelayanan Publik”, *Ombudsman Republik Indonesia*, Januari/2020, Ombudsman Republik Indonesia.

Nirwana, 2020, “Peranan Profesionalisme Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Dadi Mulya Kota Samarinda”, *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, Vol. 1(3)/November/2020, *Prediksi*, hlm. 272-278.

Renita Kushartiningsih dkk, 2021, “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik”, *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, volIX/No-03/maret/2021, hlm. 3.

Ricky, dkk, 2022, “Keterbukaan Informasi Publik Di Indonesia (Perspektif Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi)”, *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, VolXII/ No-02, Lembaga

Riset dan Pengkajian Strategi Pemerintahan

Kampus IPDN Jatinangor, hlm. 67.

C. Skripsi/Penulisan Hukum

Adelia Febrinda, 2022, “Implementasi Prinsip Good Governance Pada

Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, hlm. 85-86.

Hisriani, 2023, “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota, Skripsi, Universitas Medan Area, hlm 57-58.

Muna Warah, 2020, “Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya”, Skripsi, Universitas Islam Negri Ar-Raniry Darussalam, hlm. 57.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Tahun 2008 No 14, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 14)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 No 25, Tambahan Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 25)

LAMPIRAN

Dokumentasi Wawancara Dengan Lurah Keparakan



Sumber: Dokumen penulis foto di Keparakan Kecamatan Mergangsan