

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini merupakan simpulan dari hasil analisis dan telaah kajian, penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai “Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Sektor Publik Bidang Pendidikan di Dinas Pendidikan Kota Bandung”. Simpulan yang dijelaskan dalam bab ini merupakan hasil olah data yang peneliti dapatkan dari hasil penelitian, kemudian dianalisis menjadi bentuk karya tulis hasil penelitian. Selain simpulan, terdapat implikasi dan rekomendasi bagi pihak-pihak terkait, serta peneliti selanjutnya dengan harapan akan adanya perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya bagi penelitian ini atau pihak yang tertarik dengan karya tulis ini kedepannya.

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung merupakan pelayanan publik berbasis bidang pendidikan dengan menerapkan mekanisme pelayanan publik satu atap. Pelayanan satu atap merupakan pelayanan yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh mekanisme pelayanan kedalam satu lembaga. Bentuk dari pelayanan satu atap di Dinas Pendidikan Kota Bandung dilakukan oleh Bidang Umum dan Kepegawaian dengan bentuk produk pelayanan meliputi Kenaikan Gaji Berkala, Pengurusan SK, Permohonan Informasi, Publik, dan Koordinasi informasi lembaga administrasi persekolahan se-Kota Bandung.

Perencanaan dan pelaksanaan pelayanan satu atap kurang terlaksana dengan baik dikarenakan masih ditemukan hambatan dalam beberapa hal terutama mengenai koordinasi lembaga, akuntabilitas, dan tanggung jawab lembaga pelayanan kepada pengguna pelayan yakni masyarakat kalangan pendidikan di Kota Bandung. Hal ini bertentangan dengan visi misi pelayanan satu atap berbasis *good governance* di Dinas Pendidikan Kota Bandung yakni ada peningkatan manajemen pendidikan yang bertanggung jawab, akuntabel, transparan baik terhadap internal lembaga maupun eksternal yakni kepada masyarakat pengguna pelayanan publik.

Mekanisme pelayanan satu atap secara pelaksanaan menurut kalangan masyarakat masih dirasakan adanya tumpang-tindih pelayanan, ketimpangan koordinasi antar lembaga birokrasi terutama dalam peninjauan informasi lanjut mengenai berkas yang sudah dimasukkan, etos kerja pegawai pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Bandung yang masih belum maksimal dalam melayani masyarakat serta kurangnya sosialisasi mengenai mekanisme pelayanan publik baik secara daring (*online*) maupun luring (*offline*) yang terdapat di lembaga Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Pelaksanaan evaluasi kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat berbasis *civic governance* merupakan salah satu hal yang dilakukan dalam pengembangan pelayanan publik satu atap di bagian umum kepegawaian Dinas Pendidikan Kota Bandung terutama dalam aspek penerapan efektivitas dan efisiensi koordinasi antar lembaga sesuai dengan prinsip *good governance* yang terlansir dalam visi-misi lembaga. Adapun untuk mengatasi kurangnya pemahaman masyarakat mengenai mekanisme pelayanan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan sosialisasi program pelayanan publik dan membiasakan kepada masyarakat untuk tertib administrasi kegiatan pelayanan publik agar pelayanan satu atap bisa berjalan maksimal.

5.1.2 Simpulan Khusus

Berdasarkan simpulan umum di atas, peneliti mengemukakan beberapa simpulan khusus yang diuraikan dalam bentuk pengembangan per-rumusan masalah dikaji dari teori dan proposisi/dalil-dalil yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan prinsip *good governance* di Dinas Pendidikan Kota Bandung dilaksanakan dengan menggunakan metode pelayanan satu atap terintegrasi, sesuai dengan indikator-indikator secara perencanaan. Pelaksanaan di lapangan fakta-data yang ditemukan masih adanya simpang siur pelayanan dan manajemen kualitas pelayanan sektor publik yang belum berjalan dengan optimal.

- b. Indikator prinsip *good governance* yang digunakan dalam kegiatan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bandung sesuai dengan perencanaan visi-misi yang tercantum, dan melaksanakan kegiatan pelayanan sektor publik dengan memperhatikan prinsip akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi birokrasi, berorientasi konsensus, melaksanakan visi-misi dan menjalankan pelayanan sektor publik yang bertanggung jawab bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.
- c. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam bidang pendidikan dalam hal ini adalah guru dan pihak persekolahan masih kurang merasakan pelayanan yang baik dari birokrasi yang dipersulit, kurangnya koordinasi dan komunikasi jelas lembaga yang masih tumpang-tindih kewenangan hingga etika etos kerja pegawai yang perlu ditingkatkan.
- d. Evaluasi proses pelayanan berbasis kualitas pelayanan publik satu atap dilakukan dengan peningkatan etika pegawai, sosialisasi transparansi pelayanan melibatkan partisipasi masyarakat berbasis *civic governance* adalah salah satu cara yang dapat dilakukan agar pengembangan kualitas pelayanan publik berbasis satu atap di Dinas Pendidikan Kota Bandung semakin lebih baik lagi kedepannya. Sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik satu atap kurang terlaksana secara optimal mengacu kepada prinsip *good governance* yang digunakan. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan yakni guru, administrator sekolah dan kalangan pendidikan di Kota Bandung.

5.2 Implikasi

Prinsip *good governance* merupakan salah satu hal yang wajib dilakukan oleh setiap lembaga publik pemerintahan. Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan kewenangannya sebagai lembaga publik yang diamanatkan secara hukum untuk melaksanakan pelayanan dalam bidang pendidikan tentunya menerapkan prinsip ini secara maksimal dan harus memuaskan. Kebutuhan masyarakat terutama pihak yang membutuhkan pelayanan dalam bidang pendidikan semakin beragam setiap waktunya, dengan mekanisme pelayanan satu atap semua unsur prinsip *good governance* seharusnya sudah dilaksanakan.

Mekanisme pelayanan satu atap merupakan hal yang efektif dan efisien secara perencanaan tetapi kendala akan ditemui saat melaksanakan kegiatan pelayanan. Sehingga dibutuhkan mekanisme hubungan kerja yang baik, pola komunikasi dan pengembangan etos kerja secara profesional. Prinsip *good governance* dalam pelayanan tidak sekedar mengurus mekanisme pelayanan saja tetapi dalam penerapannya untuk pelayanan satu atap ini harus terealisasi secara maksimal dan juga tidak terjadi timpang tindih kewenangan lembaga. Diperlukan sikap menerima kritik dan saran serta partisipasi masyarakat yang aktif dalam pengembangan kualitas pelayanan publik ini agar persepsi masyarakat dan pihak Dinas Pendidikan Kota Bandung mengenai kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik lagi kedepannya.

5.3 Rekomendasi

5.3.1 Bagi Dinas Pendidikan Kota Bandung

- a. Melakukan program evaluasi kebijakan pelayanan sektor publik berbasis satu-atap terintegrasi dengan meninjau kembali perencanaan, dan mekanisme pelayanan yang lebih diperjelas.
- b. Melaksanakan penataran sosialisasi pemahaman mekanisme pelayanan publik bagi staf serta masyarakat pengguna pelayanan agar tidak terjadi ketimpangan pelayanan dan keluhan tetapnya birokrasi yang berbelit-belit tidak terjadi.
- c. Mengadakan pengawasan (*controlling*) terhadap setiap program, terutama program pelayanan publik satu-atap terintegrasi oleh pihak internal maupun eksternal Dinas Pendidikan Kota Bandung agar pelayanan dan setiap kebijakan lainnya dapat dilaksanakan secara maksimal.

5.3.2 Bagi Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik

- b. Meningkatkan kesadaran dengan menambah kemampuan literasi terutama pada pamflet atau mekanisme pelayanan agar tidak terjadi miskomunikasi pelayanan publik kedepannya saat melakukan pelayanan.
- c. Mengetahui dari sejak awal melakukan pelayanan menghubungi dan akan di salurkan kebagian pelayanan mana bukan hanya sekedar menunggu arahan dari pihak pelayanan.

- d. Membiasakan diri untuk tertib administrasi, tertib pelayanan serta memahami standar aturan formal lembaga Dinas Pendidikan Kota Bandung karena mekanisme masing-masing lembaga pelayanan itu berbeda satu sama lain.

5.3.3 Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

- a. Mengembangkan kembali lebih banyak penelitian berbasis *good governance* karena sangat minim sekali penelitian yang menyangkut hal mengenai administrasi pemerintahan.
- b. Mengembangkan kurikulum dan materi mata kuliah Hukum Administrasi Negara, Hukum Tata Negara dan Sistem Pemerintahan Daerah yang lebih mendalam dan fokus terhadap prinsip *good governance* baik secara teoretis maupun secara praktis temuan di lapangan.

5.3.4 Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian ini dirasa masih belum terlalu mendalam dan masih diperlukan pengembangan penelitian terutama mengenai mekanisme *good governance* yang masih belum terlalu spesifik kedalam salah satu unsur masih unsur secara umum saja.
- b. Membuat rancangan penelitian pelayanan sektor publik menjadi lebih dalam lagi dan lebih spesifik sehingga sektor publik bidang pendidikan yang bagian mana untuk dijadikan subjek spesifik penelitian.