

## **BAB V**

### **SIMPULAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI**

Bab V ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi dari hasil kajian dan penelitian mengenai “Partisipasi Warga Negara (*Civic Participation*) dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal untuk Mewujudkan Masyarakat yang Demokratis (Studi Deskriptif pada Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi)”. Simpulan akan dipaparkan menjadi dua yaitu simpulan umum dan simpulan khusus untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Sedangkan implikasi merupakan pemaparan penulis mengenai dampak yang dihasilkan dari penelitian tersebut, dan rekomendasi ditunjukkan penulis untuk beberapa pihak yang terlibat, sebagai berikut:

#### **5.1 Simpulan**

##### **5.1.1 Simpulan Umum**

Secara umum, partisipasi warga negara dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis di Kota Bekasi sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut karena tempat dan pelayanan yang diberikan oleh Mal Pelayanan Publik lebih efisien dan efektif dengan terpusatnya pelayanan publik dalam satu lokasi yang terintegrasi di Kota Bekasi serta memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari unsur yang dibutuhkan dalam mewujudkan masyarakat yang demokratis yang sudah terpenuhi dan pemenuhan hak sipil bagi masyarakat akan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

##### **5.1.2 Simpulan Khusus**

Di samping simpulan umum di atas, dapat diuraikan simpulan khusus di mana peneliti akan menyimpulkan menjadi beberapa poin, yakni:

- a. Partisipasi warga negara dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di mal sudah berjalan sesuai dengan tujuannya dan sudah dapat mewujudkan masyarakat yang demokratis. Dalam penyelenggaraan program adanya keterlibatan warga negara dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Adapun manfaat yang dirasakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik di mal ini sangat memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, karena tujuan utama dari pemerintah dalam penyelenggaraan

pelayanan publik di mal adalah memudahkan birokrasi, dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif dalam pelaksanaan pelayanan publik di Mal. Dalam pelaksanaannya Mal Pelayanan Publik telah mencapai sasaran dicapai oleh pemerintah. Apabila dilihat dari segi Transparan, Akuntabilitas, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak, dan Tanggung Jawab pemerintah. Sementara dalam segi Kondisional belum berjalan dengan baik dikarenakan oleh pelayanan pada Mal Pelayanan Publik masih dalam proses Evaluasi dan renovasi yang baru akan diresmikan pada bulan September 2020.

- b. Pendekatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk meningkatkan partisipasi warga negara (*Civic Participation*) dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada warga dengan memanfaatkan media sosial dan banner yang tersedia di setiap instansi yang berkerja sama dengan Mal Pelayanan Publik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku pengelola dari Mal Pelayanan Publik juga melakukan sosialisasi kepada setiap Kecamatan, Kelurahan, RW, dan RT mengenai Program dari Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi. Pemberian informasi ini bisa dilakukan ketika pada saat warga meminta surat pengantar kepada aparat di desa. Pendekatan yang dilakukan oleh pemerintah saat ini sudah terlaksana dengan baik. Adapun dalam mewujudkan masyarakat yang demokratis hal yang dilakukan oleh pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan berkualitas. Sehingga tidak ada lagi keluhan yang terjadi di masyarakat. Selain memberikan pelayanan terbaik, pemerintah juga memberikan keterbukaan atau transparansi kepada masyarakat mengenai setiap pelayanan. Dengan adanya Mal Pelayanan Publik ini pemerintah daerah berusaha memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan administrasi, pelayanan jasa dan pelayanan publik yang lainnya.
- c. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis di Kota Bekasi yaitu: 1) kurangnya Sumber daya Manusia dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik. Dikarenakan untuk penambahan Sumber Daya Manusia dalam Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi merupakan wewenang instansi yang berkerjasama

dengan Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi. 2) Anggaran pada pelaksanaan program Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi cukup mengeluarkan biaya besar untuk penyediaan tempat, air, listrik, sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi yang dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Bekasi. 3) segi waktu, waktu pelayanan yang sangat terbatas sedangkan partisipasi masyarakat yang sangat tinggi membuat antrean yang panjang dalam setiap pelayanan. Hal ini mengakibatkan adanya pembatasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan POLRES. Terdapat masyarakat yang sudah mengantre sebelum jam operasional Mal Pelayanan Publik hanya untuk mengambil nomor antrean, yang mengakibatkan kouta pelayanan sudah habis sebelum jam operasional Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi dibuka. 4) kondisi Jaringan yang terkadang terputus sehingga menghambat proses pelayanan.

- d. Upaya yang dilakukan Pemerintah daerah untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada partisipasi warga negara (*civic participation*) dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal untuk mewujudkan masyarakat yang demokratis di Kota Bekasi: 1) Mal Pelayanan Publik masih dalam proses renovasi dan evaluasi oleh Pemerintah Kota Bekasi dan KEMENPAN-RB dan mengalihkan pelayanan kepada dua Gerai Pelayanan Publik. 2) Pengajuan Anggaran baru kepada Walikota Bekasi. 3) Peningkatan sarana dan prasarana untuk memaksimalkan pelayanan dan memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam menghadapi kendala masyarakat. 4) Melakukan pemeriksaan secara rutin terkait perangkat lunak serta jaringan internet.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini membawa implikasi dalam beberapa hal, sebagai berikut:

### 5.2.1 Bagi Pemerintah Kota Bekasi

Implikasi dari karya ilmiah ini, dalam mengembangkan sebuah inovasi dalam pelayanan publik hanya melibatkan pemerintah saja tetapi perlu adanya partisipasi aktif dari seluruh warga negara dan dunia usaha. Dalam pengembangan inovasi pelayanan publik di daerah khususnya daerah Kota Bekasi dilakukan dengan

mengintegrasikan semua pelayanan publik dalam satu lokasi sehingga pemerintah daerah dapat memberikan kenyamanan dan keamanan kepada warganya.

#### 5.2.2 Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi

Implikasi dari karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran mengenai bentuk partisipasi warga negara dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal serta kendala dan upaya dalam mewujudkan masyarakat yang demokratis dan dapat mewujudkan pemerintahan yang baik sehingga dapat menjadi acuan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi untuk mengelola Mal Pelayanan Publik

#### 5.2.3 Bagi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

Implikasi dari karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran mengenai inovasi dari pelayanan publik yang berkualitas dengan mempertimbangkan hak dan kewajiban dari warga negara. Sehingga dalam pelaksanaan dapat mencapai tujuan yang dicita-citakan oleh warga negara.

#### 5.2.4 Bagi Masyarakat Kota Bekasi

Implikasi dari karya ilmiah ini adalah memberitahu masyarakat tentang program apa saja yang dibuat oleh Pemerintah Kota Bekasi dalam mewujudkan masyarakat yang demokratis. Serta memberikan sumbangsih pemikiran mengenai pelayanan publik yang berkualitas bagi warga.

#### 5.2.5 Bagi Mahasiswa

Implikasi dari karya ilmiah ini mahasiswa dapat ikut terlibat secara aktif dalam mensukseskan program inovasi pelayanan publik dengan cara berpartisipasi secara langsung dalam setiap pengembangan inovasi pelayanan publik dan mampu memberikan informasi yang akurat kepada warga negara sehingga dapat terpenuhinya hak-hak dari warga negara dalam pelaksanaan Pelayanan Publik di Mal Kota Bekasi.

### 5.3 Rekomendasi

#### 5.3.1 Bagi Pemerintah Kota Bekasi

- a) Pemerintah Daerah Kota Bekasi hendaknya memaksimalkan tahap perencanaan dalam setiap program Mal Pelayanan Publik di Kota Bekasi. seperti pengadaan dan sosialisasi program sehingga masyarakat paham dan dapat berpartisipasi secara langsung. Pemerintah dapat melakukan sosialisasi setiap satu bulan sekali dengan ditunjukkan untuk masyarakat

Salwa Nur Shabrina, 2020

*PARTISIPASI WARGA NEGARA DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI MAL UNTUK MEWUJUDKAN MASYARAKAT YANG DEMOKRATIS*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

agar dapat meminimalisir berbagai hambatan yang terjadi dalam pelaksanaannya.

- b) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi sebagai pengelola yang melaksanakan hendaknya mengoptimalkan sosialisasi akan program Mal Pelayanan Publik yang melalui satu kecamatan ke kecamatan lain minimal 3 bulan sekali sehingga dapat meningkatkan partisipasi warga negara dalam pelaksanaan program.

### 5.3.2 Bagi Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi

- a) Staff Mal Pelayanan Publik hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat dalam program Mal Pelayanan Publik. Sehingga dapat mengurangi dan meminimalisir kendala yang terjadi.
- b) Staff Mal Pelayanan Publik hendaknya melakukan pemeriksaan sarana dan prasarana minimal satu bulan sekali untuk mencegah adanya kendala dalam proses pelaksanaan.
- c) Staff Mal Pelayanan Publik hendaknya dapat memperkirakan waktu dalam setiap pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan antrean yang panjang dan dapat mengganggu pengunjung Mal lainnya. Dapat juga menggunakan antrean online sehingga masyarakat bisa mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam setiap pelayanan yang ada, dengan memanfaatkan teknologi yang ada membuat masyarakat lebih mudah memperkirakan waktunya untuk datang ke Mal Pelayanan Publik Kota Bekasi.

### 5.3.3 Bagi Masyarakat Kota Bekasi

- a) Masyarakat Kota Bekasi diharapkan dapat berinisiatif mencari informasi terkait program-program yang di buat oleh pemerintah termasuk program Mal Pelayanan Publik dari berbagai sumber yang berkaitan serta terpercaya serta dapat membagikan informasi kepada masyarakat mengenai program tersebut.
- b) Masyarakat Kota Bekasi dapat berpartisipasi aktif dalam setiap program pemerintah termasuk program Mal Pelayanan Publik . Halnya ikut serta secara langsung dalam program. Partisipasi masyarakat akan menentukan keberhasilan program yang dikeluarkan oleh pemerintah

### 5.3.4 Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang tertarik meneliti program Mal Pelayanan Publik khususnya dalam bentuk pelaksanaan partisipasi warga negara sebagai perwujudan dari civic participation melalui pelaksanaan pelayanan publik di mal.
- b) Penelitian ini diharapkan lebih memperbanyak penelitian mengenai pentingnya civic participation dalam menjalankan suatu program dan dapat memperbaiki terkait permasalahan-permasalahan yang dihadapi masyarakat dilapangan dikemudian hari.

#### 5.3.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, sehingga peneliti selanjutnya diharapkan lebih dalam memahami terkait isu dan permasalahan mengenai pogram Mal Pelayanan Publik khususnya dalam bentuk pelaksanaan partisipasi masyarakat sebagai perwujudan dari civic participation melalui pelaksanaan pelayanan publik di mal agar mengikuti proses pengawalan terhadap hal tersebut.
- b) Sebaiknya melakukan penelitian dengan isu-isu kontemporer yang ada di masyarakat agar hasil penelitian tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.
- c) Mampu melakukan analisis lebih dalam mengenai implikasi program pengelolaan sampah terhadap pelaksana atau pemerintah maupaun masyarakat pada umumnya.

