BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Ampeldento Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di desa tersebut telah berjalan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat, meskipun dalam pelaksanaannya masih belum sepenuhnya optimal.

Implementasi kebijakan publik di Desa Ampeldento telah melalui tahapan sebagaimana yang dikemukakan oleh James E. Anderson, yaitu interpretation, organization, application, dan evaluation. Pada tahap interpretation, aparatur desa telah memahami kebijakan pelayanan publik sebagai kewajiban pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemahaman tersebut mendorong aparatur desa untuk melaksanakan pelayanan secara lebih tertib dan terarah, meskipun pemaknaan kebijakan masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai sarana untuk melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pada tahap organization, pemerintah Desa Ampeldento telah memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas yang cukup jelas, sehingga memudahkan koordinasi antarperangkat desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Namun demikian, keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia menyebabkan beberapa aparatur desa harus merangkap tugas, yang pada akhirnya

memengaruhi efektivitas dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya pada tahap application, pemerintah desa telah melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Pemanfaatan sistem informasi desa serta penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi telah membantu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan ketertiban administrasi. Masyarakat juga merasakan adanya perbaikan dalam kualitas pelayanan dibandingkan dengan sebelumnya, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti antrean pelayanan, keterbatasan petugas, serta hambatan teknis dalam penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Pada tahap evaluation, pemerintah desa telah melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik melalui rapat internal serta pengawasan dari pihak kecamatan. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan serta mencari solusi perbaikan. Namun demikian, evaluasi yang dilakukan masih bersifat internal dan belum melibatkan masyarakat secara aktif, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan serta kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Desa Ampeldento telah menunjukkan adanya upaya yang cukup baik dari pemerintah desa. Akan tetapi, keberhasilan implementasi kebijakan tersebut masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kapasitas aparatur desa, serta mekanisme evaluasi yang belum sepenuhnya partisipatif. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas aparatur desa, penguatan sistem

pelayanan berbasis teknologi, serta pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi kebijakan agar kualitas pelayanan publik di Desa Ampeldento dapat terus meningkat.

5.2 Saran

Disarankan agar Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Ampeldento.

1. Bagi Pemerintah Desa Ampeldento

Pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan, terutama dalam penguasaan teknologi dan pelayanan publik. Selain itu, pemerintah desa perlu mendorong terciptanya inovasi dalam pelayanan, tidak hanya berfokus pada pelaksanaan prosedur, tetapi juga pada upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan ramah bagi masyarakat. Pemerintah desa juga disarankan untuk memperkuat mekanisme evaluasi dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan agar kebijakan yang dijalankan benar-benar sesuai dengan kebutuhan warga.

2. Bagi Pemerintah dan Kecamatan

Pemerintah kecamatan dan kabupaten diharapkan dapat memberikan dukungan yang lebih intensif kepada pemerintah desa, baik dalam bentuk pembinaan, pengawasan, maupun penyediaan sumber daya. Dukungan ini penting agar pemerintah desa mampu menjalankan kebijakan pelayanan publik secara lebih efektif dan profesional.