

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap empat indikator pelayanan publik yang ditetapkan dalam Maklumat Pelayanan, yakni prosedur dan kualitas layanan, kompetensi dan profesionalisme pelaksana, sarana dan prasarana pendukung, serta evaluasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan. Pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian administrasi atau kelengkapan sarana-prasarana, tetapi juga oleh sejauh mana lembaga pelayanan mampu membangun relasi bermakna dengan masyarakat sebagai mitra (Mustanir, 2022). Dalam konteks ini, studi komparatif antara PTSP Kecamatan Cakung dan PTSP Kecamatan Duren Sawit memberikan gambaran menarik mengenai praktik-praktik pelayanan publik yang berjalan saat ini. Meskipun keduanya meraih predikat “Sangat Baik” dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) triwulan I tahun 2025, pendekatan dan implementasi pelayanan yang dilakukan memperlihatkan perbedaan signifikan. Berdasarkan hasil analisis mendalam terhadap empat indikator dalam Maklumat Pelayanan, yaitu Prosedur Pelayanan dan Kualitas Layanan, Kompetensi dan Profesionalisme Pelaksana, Sarana dan Prasarana Pendukung, serta Evaluasi dan Partisipasi Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Duren Sawit lebih unggul secara keseluruhan dan telah menunjukkan penerapan paradigma New Public Service (NPS) sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt (2000).

Faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Cakung menjadi poin refleksi penting. Salah satu hambatan utama adalah minimnya edukasi dan literasi digital masyarakat. Di era di mana digitalisasi menjadi tulang punggung pelayanan publik, sebagian besar masyarakat di Kecamatan Cakung, terutama dari kelompok usia lanjut atau latar belakang pendidikan terbatas, masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami prosedur digital. Layanan berbasis platform seperti JakEvo sering kali tidak dimanfaatkan secara optimal karena masyarakat tidak memahami alur penggunaannya. Kurangnya pendampingan dan sosialisasi dari pihak penyelenggara layanan memperkuat ketimpangan ini. Warga yang tidak melek teknologi akhirnya memilih datang langsung ke kantor pelayanan,

yang seharusnya dapat diminimalkan melalui optimalisasi sistem digital. Ketergantungan masyarakat terhadap bantuan langsung menunjukkan bahwa proses digitalisasi belum diimbangi dengan pendekatan literasi yang inklusif dan proaktif dari penyelenggara layanan. Selain itu, komunikasi yang dilakukan oleh PTSP Kecamatan Cakung masih bersifat satu arah. Informasi mengenai prosedur pelayanan umumnya disampaikan melalui media visual seperti banner, brosur, atau poster yang terpampang di lingkungan kantor kecamatan. Meskipun media visual tersebut cukup informatif, namun tidak semua masyarakat memiliki kapasitas yang sama untuk mencerna dan memahami pesan tersebut. Dalam praktiknya, pendekatan ini terasa formalistik dan kaku, karena tidak memberikan ruang dialog atau kesempatan bagi warga untuk menyampaikan pertanyaan, masukan, atau aspirasi secara langsung. Tidak adanya forum komunikasi dua arah seperti diskusi warga atau penyuluhan tatap muka menyebabkan keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap hak dan kewajiban dalam mengakses layanan. Pelayanan publik yang ideal seharusnya berbasis pada interaksi timbal balik antara pemerintah sebagai pelayan dan masyarakat sebagai pengguna, bukan sekadar penyampaian informasi satu arah yang berjarak dan impersonal.

Faktor ketiga yang menjadi penghambat efektivitas layanan di Kecamatan Cakung adalah kurangnya sikap proaktif dari para petugas dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Dalam banyak kasus, petugas hanya menjelaskan prosedur jika diminta oleh warga. Ini berarti, warga yang pasif atau tidak mengetahui apa yang perlu ditanyakan akan tertinggal dalam pemahaman terhadap layanan. Padahal, posisi petugas pelayanan semestinya bukan hanya sebagai eksekutor administratif, tetapi juga sebagai fasilitator pembelajaran publik. Masyarakat berhak untuk mengetahui secara komprehensif mengenai hak-haknya dalam pelayanan publik, prosedur administratif, serta mekanisme pengaduan. Kurangnya inisiatif dari petugas untuk menyampaikan edukasi secara sistematis berpotensi menciptakan ketimpangan informasi antara petugas dan masyarakat. Ketimpangan ini dapat berdampak pada ketidakpuasan, ketidakpercayaan, bahkan praktik informal seperti penggunaan "orang dalam" yang menjadi celah dari sistem pelayanan. Faktor terakhir yang menjadi hambatan serius adalah adanya persepsi terhadap potensi jalur informal atau "jalur cepat" dalam pelayanan di Kecamatan Cakung. Meskipun tidak terbukti secara

konkret melalui bukti transaksional atau kesaksian yang kuat, beberapa narasi warga menyebutkan bahwa ada kemungkinan pengurusan layanan bisa dipercepat jika menggunakan koneksi personal. Persepsi ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam sistem pengawasan internal dan kurang kuatnya budaya integritas dalam pelayanan. Jika tidak ditangani secara tegas, hal ini dapat mengikis kepercayaan publik dan menciptakan ketimpangan akses layanan. Keberadaan mekanisme pengawasan dan evaluasi yang kuat, serta saluran pelaporan yang mudah diakses dan ramah warga, menjadi sangat krusial untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan prinsip keadilan dan akuntabilitas yang tinggi.

Berbanding terbalik dengan permasalahan yang dihadapi oleh PTSP Kecamatan Cakung, PTSP Kecamatan Duren Sawit justru telah menunjukkan performa yang stabil dan progresif dalam menyelenggarakan pelayanan publik berbasis inklusi, kolaborasi, dan keberlanjutan. Penilaian IKM sebesar 92,74 mencerminkan kepuasan masyarakat yang tinggi terhadap seluruh aspek pelayanan. Yang menjadi kekuatan utama dari Kecamatan Duren Sawit adalah keberhasilannya dalam menerjemahkan prinsip-prinsip New Public Service ke dalam praktik nyata pelayanan. Dalam paradigma NPS, pelayanan publik tidak lagi dilihat sebagai relasi antara penyedia layanan dan konsumen semata, tetapi lebih sebagai hubungan kemitraan antara pemerintah dan warga sebagai sesama pemangku kepentingan yang setara. Prinsip pertama dari NPS yang berhasil diterapkan di Duren Sawit adalah "Melayani Warga". Pendekatan layanan di Duren Sawit tidak menempatkan warga sebagai objek pasif dari kebijakan dan prosedur, melainkan sebagai subjek aktif yang berhak atas informasi, akses, dan keterlibatan. Ini terlihat dari kegiatan seperti Ngopi Dursa, di mana masyarakat diajak berdiskusi santai mengenai prosedur layanan, peraturan baru, dan inovasi yang sedang dikembangkan. Melalui format yang ringan dan dialogis, warga merasa dihargai dan dilibatkan secara seajar, bukan sekadar penerima informasi.

Prinsip kedua, yaitu "Memberdayakan Warga", diwujudkan dalam program-program edukatif dan pendampingan digital bagi kelompok rentan. Petugas yang bertugas di Kecamatan Duren Sawit telah mendapatkan pelatihan khusus dalam menghadapi warga lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Mereka tidak sekadar membantu menyelesaikan layanan,

tetapi juga membimbing warga agar dapat mengakses layanan secara mandiri di kemudian hari. Pendekatan ini menciptakan efek jangka panjang dalam pemberdayaan masyarakat dan mengurangi ketergantungan pada petugas layanan. Prinsip ketiga, "Menciptakan Kepercayaan dan Keadilan", terlihat dari sistem transparansi yang kuat dan keterbukaan dalam menerima kritik maupun masukan. Kanal-kanal pelaporan yang disediakan seperti WhatsApp, email, kotak saran, media sosial, hingga forum dialog langsung menunjukkan bahwa Duren Sawit tidak hanya siap menerima feedback, tetapi juga menindaklanjutinya dengan mekanisme evaluasi rutin. Tidak ada laporan mengenai pungutan liar atau jalur informal, bahkan warga merasa nyaman dalam menyampaikan keluhan tanpa takut akan dampak negatif.

Prinsip keempat dari NPS, yaitu "Kebijakan sebagai Hasil Dialog Sosial", dijalankan secara konkret melalui musyawarah warga dan rembuk tahunan yang menjadi wadah aspirasi masyarakat. Dalam forum ini, warga dapat mengusulkan perubahan sistem pelayanan, menyampaikan masalah di lapangan, serta memberi masukan terhadap kebijakan pelayanan. Keputusan-keputusan yang diambil tidak bersifat top-down, tetapi merupakan hasil kompromi dan negosiasi sosial yang terbuka. Hal ini membangun rasa memiliki terhadap kebijakan pelayanan dan memperkuat legitimasi lembaga publik. Prinsip terakhir yang sangat mencolok adalah "Menyusun Solusi Kolaboratif". Kecamatan Duren Sawit tidak hanya bergantung pada sistem birokrasi formal dalam menyusun solusi pelayanan, tetapi juga menjalin kolaborasi dengan komunitas, pelaku UMKM, dan bahkan pihak swasta dalam mendesain pelayanan yang adaptif. Kolaborasi ini menghasilkan program-program inovatif seperti "Dursa Vaganza" yang menysasar ruang-ruang publik dan menjangkau warga yang selama ini sulit mengakses layanan. Inisiatif ini juga menjadi sarana memperkenalkan layanan digital secara praktis, disertai dengan pendampingan langsung oleh petugas.

Dengan semua pendekatan tersebut, PTSP Kecamatan Duren Sawit telah merepresentasikan paradigma pelayanan publik kontemporer yang inklusif, partisipatif, dan kolaboratif. Pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan atau ketepatan administrasi, tetapi juga dari seberapa jauh pemerintah mampu menjadi fasilitator dalam kehidupan warga, menciptakan ruang aman untuk berdialog, dan membangun sistem pelayanan yang adil serta bermartabat (Alamsyah, 2022).

Keberhasilan Duren Sawit dalam menerapkan prinsip-prinsip NPS seharusnya menjadi inspirasi dan model bagi wilayah lain, termasuk Kecamatan Cakung, untuk melakukan transformasi pelayanan yang lebih humanis dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas. Di sisi lain, PTSP Kecamatan Cakung tetap menunjukkan performa baik, terutama dalam hal layanan dasar yang cepat serta fasilitas fisik yang inklusif seperti PARADISIA. Namun, agar mampu bersaing dan melampaui sekadar efisiensi administratif, Cakung perlu melakukan pergeseran paradigma ke arah pelayanan publik berbasis interaksi sosial. Edukasi publik harus ditingkatkan, baik melalui tatap muka maupun media sosial. Petugas harus dibekali dengan pelatihan komunikasi publik dan pendekatan dialogis agar mampu menjawab tantangan kompleks masyarakat urban. Selain itu, strategi kolaborasi lintas sektor dan pemanfaatan teknologi komunikasi modern perlu diperluas agar pelayanan menjadi lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam.

Dapat disimpulkan bahwa PTSP Kecamatan Duren Sawit lebih efektif secara keseluruhan dibandingkan PTSP Kecamatan Cakung. Keunggulan Duren Sawit tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang lebih tinggi (92,74) serta keberhasilan mereka dalam menyinergikan kecepatan layanan, komunikasi publik yang terbuka, penggunaan teknologi informasi, dan pendekatan humanis dalam menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Faktor pendukung utama efektivitas di Kecamatan Duren Sawit adalah adanya strategi komunikasi inovatif melalui kegiatan “Ngopi Dursa” dan “Dursa Vaganza”, pelatihan petugas yang berkelanjutan, serta integrasi kanal media sosial dan teknologi digital untuk menyampaikan informasi, edukasi, hingga menerima aspirasi masyarakat. Selain itu, adanya sistem evaluasi layanan yang partisipatif dan forum musyawarah warga turut memperkuat kepercayaan publik. Duren Sawit lebih unggul karena mampu menghadirkan pelayanan publik yang tidak hanya efisien, tetapi juga akuntabel, inklusif, dan berbasis partisipasi aktif masyarakat.

Langkah ke depan untuk Kecamatan Cakung adalah dengan mengadopsi pendekatan yang lebih interaktif dan berbasis kolaborasi sosial, sebagaimana yang telah berhasil dilakukan oleh Duren Sawit. Pelayanan publik bukanlah sekadar rutinitas birokrasi, tetapi sebuah bentuk relasi sosial yang harus dibangun dengan kepercayaan, empati, dan semangat kolektif (Harlaninnur, 2020). Jika prinsip-prinsip

New Public Service dapat diinternalisasi oleh seluruh lapisan instansi, maka pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat menjadi motor penggerak perubahan sosial yang inklusif, demokratis, dan berkelanjutan. Apabila kedua wilayah terus melakukan perbaikan berkelanjutan dengan prinsip-prinsip NPS sebagai pedoman, maka bukan hanya efektivitas yang meningkat, tetapi juga legitimasi pemerintahan lokal akan semakin kuat dan bermakna bagi seluruh masyarakat.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, diajukan beberapa rekomendasi saran sebagai berikut:

Saran Akademis:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PTSP Kecamatan Cakung dan Duren Sawit perlu melakukan analisis mendalam terhadap faktor penyebab layanan baik maupun buruk, mencakup aspek prosedur, kompetensi petugas, dan pemanfaatan teknologi. Evaluasi rutin berbasis umpan balik warga dapat mengidentifikasi hambatan utama dan potensi perbaikan, seperti optimalisasi layanan digital, peningkatan kapasitas SDM, serta penyederhanaan alur pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan pengambilan keputusan berbasis data, memastikan layanan yang lebih responsif, inklusif, dan transparan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat melalui perbaikan berkelanjutan yang sesuai dengan prinsip New Public Service.
2. Untuk meningkatkan pemahaman atas faktor penyebab kualitas layanan, PTSP Kecamatan Cakung dan Duren Sawit disarankan menerapkan instrumen evaluasi seperti Report Card System dan Mystery Shoppers guna mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan secara objektif dan berkelanjutan. Pendekatan ini membantu memetakan kekuatan dan kelemahan pelayanan, termasuk kecepatan, transparansi, dan kompetensi petugas. Hasil pengukuran dapat menjadi dasar pengambilan keputusan berbasis data, memperbaiki prosedur, meningkatkan kapasitas SDM,

serta memperkuat inovasi digital. Dengan evaluasi ini, pelayanan dapat lebih responsif, inklusif, dan sesuai prinsip good governance serta New Public Service.

3. Disarankan bagi akademisi untuk lebih menggali dimensi partisipasi masyarakat secara kuantitatif maupun kualitatif guna mengetahui sejauh mana keterlibatan warga memengaruhi kualitas layanan. Penelitian lebih lanjut juga dapat mengkaji relasi antara tingkat partisipasi warga dengan tingkat kepercayaan terhadap institusi pemerintah lokal.
4. Dalam memahami pelayanan publik yang kompleks, pendekatan ilmu politik dapat diperkaya dengan perspektif sosiologi, komunikasi, dan teknologi informasi. Dengan integrasi ini, penelitian ke depan dapat memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai tantangan pelayanan publik di era digital dan masyarakat urban yang heterogen.

Saran Praktis:

1. **Prosedur Pelayanan dan Kualitas Layanan**

Perlu penguatan sosialisasi alur layanan, terutama untuk prosedur digital yang masih membingungkan sebagian warga. PTSP disarankan mengembangkan “one-page guideline” yang sederhana dan dapat diakses baik secara daring maupun cetak, serta memperluas program edukasi langsung seperti Ngopi Dursa di Duren Sawit ke wilayah Cakung.

2. **Kompetensi dan Profesionalisme Petugas**

Diperlukan pelatihan lanjutan tentang digital empathy dan komunikasi efektif bagi petugas agar dapat mendampingi warga dengan keterbatasan literasi teknologi. Penerapan standar layanan SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovatif, Andal) bisa diadaptasi di Cakung untuk meminimalisir perbedaan perlakuan.

3. **Sarana dan Prasarana Pendukung Layanan**

Walaupun fasilitas fisik cukup memadai, perlu pendampingan teknis intensif agar warga dapat memanfaatkan kios digital, QR Code, dan aplikasi

JakEvo. Penyediaan helpdesk digital permanen dengan petugas khusus direkomendasikan.

4. Evaluasi dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengawasan

Perlu meningkatkan kesadaran warga tentang saluran pengaduan melalui sosialisasi aktif, termasuk pemberitahuan verbal oleh petugas saat layanan berlangsung. Dapat diterapkan “feedback kiosk” yang mudah diakses serta laporan tindak lanjut yang diumumkan secara berkala.

5. Inovasi dan Edukasi Publik

Perluasan program edukasi publik berbasis komunitas untuk mengatasi kesenjangan literasi digital, misalnya pelatihan berkala bagi UMKM, lansia, dan kelompok rentan. PTSP juga dapat memanfaatkan media sosial interaktif untuk edukasi prosedur layanan dan hak-hak warga.

6. Inklusivitas dan Aksesibilitas

Perlu memastikan jalur layanan alternatif yang setara bagi warga dengan keterbatasan teknologi atau disabilitas. Pendampingan lapangan dan jemput bola, sebagaimana sudah dilakukan di Duren Sawit, perlu ditingkatkan di Cakung agar tidak ada warga yang tertinggal.

7. Transparansi dan Akuntabilitas

Perlu memperkuat mekanisme pengawasan internal untuk menghilangkan persepsi “jalur cepat”. Informasi biaya, waktu, dan prosedur layanan harus diperbaharui secara konsisten di semua media, termasuk papan pengumuman, aplikasi, dan media sosial resmi.