**BAB V**

**P E N U T U P**

* 1. **Kesimpulan**

Sebagai akhir dari penelitian ini adalah menyimpulkan hasil penelitian yang didasarkan pada hasil analisis yang dilakukan dalam bab sebelumnya (Bab IV), berdasar hasil analisis kesimpulan yang didapat adalah :

1. Berdaarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, bahwa Impolementasi Kebijakan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya diperoleh kesimpulan :
2. Bahwa komunikasi yang dilakukan dalam mengimplementasikan kebijakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya sudah cukup baik. Bentuk komunikasi yang dilakukan dalam implementasi tersebut yaitu sosialisasi, memberikan onformasi baik melalui media elektronik maupun media cetak.
3. Sumber daya yang tersedia terutama sumber daya manusia sudah tersedia dengan baik, sudah dapat melaksanakan tugas dan fungsi Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes dengan baik. Untuk anggaran, Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes sudah memiliki sumber dana yang cukup yaitu dari pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Sumber daya yang berupa sarana dan prasarana, kondisi saat ini sudah lebih baik dari sebelumnya.

79

1. Diketahui bahwa struktur birokrasi yang mencakup pembagian tugas, kerja sama serta keterkaitan tugas juga pedoman dalam pelaksanan tugas sudah dilaksanakan dengan baik.
2. Komitmen dari pelaksana kebijakan meskipun belum menyeluruh sudah dapat dikatakan baik. Untuk itu komitmen pelaksana kebijakan dalam hal pelayanan pada Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya harus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
3. Berdasar hasil penelitian, bahwa faktor yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan yang berkualitas adalah tingkat kesadaran masyarakat sedangkan sebagai, keterbatasan pegawai yang tidak seimbang antara pegawai dengan masyarakat yang harus dilayani, birokrasi yang berbelit, komitmen pegawai yang kurang, selain itu kurnagnya sosialisasi dan penyampaian informasi terkait dengan sistem pelayanan sehingga masyarakat kurang memahami dengan baik tentang prosedur pelayanan yang hadrus dilalui. Sedangkan sebagai faktor pendukungnya adalah adanya jalinan komunikasi dan kerja sama yang baik antara pihak aparatur kecamatan dengan perangkat desa serta tokoh masyarakat. Disamping itu pengalaman juga pengetahuan serta jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai merupakan nilai lebih dalam menciptakan pelayanan yang baik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya.
	1. **Saran-saran**

Berdasar uraian mengenai Impolementasi Kebijakan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya, maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Pihak Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes dapat mensosialisasikan dan memberikan informasi dan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masyarakat jelas dan paham tentang prosedur dan persyaratan yang diperlakukan dalam proses pelayanan di Kantor Kelurahan Balongsari Kecamatan Tandes Kota Surabaya.
2. Menambah jumlah pegawai, sehingga antara pegawai dan masyarakaat yang akan dilayani terjadi keseimbangan. Dengan demikian pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, efektif dan efisien. Selain itu juga melakukan pengembangan kemampuan pegawai melalui pendidikan dna pelatihan tau kegiatan seminar dan workshoop.
3. Menambah jumlah loket pelayanan dan juga sarana serta prasarana yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan dengan baik serta memberikan kenyamanan di ruang tunggu sehingga masyarakat tidak jenuh..