

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap implementasi reformasi birokrasi serta inovasi pelayanan di Kelurahan Panji, Kecamatan Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi reformasi birokrasi di Kelurahan Panji telah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan meningkatnya disiplin kerja aparatur, efisiensi prosedur pelayanan, dan penerapan sistem administrasi yang lebih tertib. Struktur organisasi dan pembagian tugas telah disesuaikan untuk mendukung prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik.
2. Aspek pelayanan publik menunjukkan adanya perubahan signifikan, terutama melalui peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat. Proses yang sebelumnya manual kini sebagian besar dilakukan secara digital, sehingga mempercepat penyelesaian dan mengurangi potensi kesalahan administrasi.
3. Inovasi pelayanan, seperti *Panji Online Service*, *Jemput Bola Administrasi (Jebolan Admin)*, dan *Forum Warga Panji*, menjadi wujud konkret penerapan nilai-nilai reformasi birokrasi di tingkat kelurahan. Inovasi tersebut meningkatkan aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat, terutama kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas.

4. Partisipasi masyarakat dalam proses reformasi birokrasi meningkat melalui Forum Warga Panji yang menjadi wadah komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah kelurahan. Hal ini berdampak pada meningkatnya rasa memiliki dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Faktor pendukung keberhasilan reformasi birokrasi di Kelurahan Panji antara lain komitmen pimpinan, dukungan teknologi informasi, dan semangat kolaboratif aparatur.

Sedangkan faktor penghambatnya meliputi keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah.

Secara keseluruhan, reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan di Kelurahan Panji telah membawa dampak positif terhadap kualitas layanan publik dan citra pemerintahan di tingkat kelurahan, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kapasitas SDM dan optimalisasi sistem digital.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kelurahan Panji, perlu terus melakukan pembinaan dan pelatihan terhadap aparatur kelurahan agar memiliki kemampuan adaptif terhadap teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital.

2. Peningkatan sarana dan prasarana teknologi informasi sangat diperlukan, terutama dalam memperluas jaringan internet dan memperbaiki perangkat komputer yang mendukung aplikasi pelayanan publik.
3. Perlu adanya sistem evaluasi dan monitoring berkala terhadap implementasi reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan untuk memastikan setiap program berjalan efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
4. Mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan melalui mekanisme pengaduan digital, forum warga, maupun survei kepuasan publik secara rutin.
5. Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan anggaran bagi pengembangan inovasi pelayanan di tingkat kelurahan, sehingga praktik baik yang dilakukan di Kelurahan Panji dapat direplikasi di kelurahan lain.
6. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan membandingkan implementasi reformasi birokrasi antar-kelurahan atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat efektivitas dan kepuasan masyarakat secara lebih komprehensif.