

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf Kantor Pertanahan Kota Bengkulu pada dasarnya menerapkan prinsip-prinsip etika pelayanan publik. Namun, implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan, yang membuatnya belum mencapai kondisi ideal. Menurut Terry L. Cooper, implementasi etika lebih dominan dalam pemenuhan aturan formal, yang dikenal sebagai pematuhan formal, dibandingkan dengan internalisasi nilai-nilai etika dalam perilaku aparatur, yang dikenal sebagai etis substansial.

1. Aspek integritas, aparatur telah menunjukkan komitmen dalam mencegah penyimpangan, seperti pungutan liar, serta menjalankan pelayanan sesuai prosedur. Namun, masih terdapat ketidakkonsistenan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa integritas aparatur belum sepenuhnya tercermin dalam konsistensi pelayanan.
2. Aspek tanggung jawab pelayanan, aparatur telah menjalankan tugas sesuai ketentuan, tetapi ketepatan waktu pelayanan belum optimal. Keterlambatan masih dipengaruhi oleh tingginya beban kerja dan keterbatasan sumber daya.
3. Aspek akuntabilitas, telah tersedia SOP dan mekanisme pengaduan sebagai pendukung transparansi dan pertanggungjawaban. Namun, ketidakpastian waktu dan kurangnya kejelasan informasi menunjukkan bahwa akuntabilitas belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.
4. Aspek keadilan pelayanan, pelayanan telah diberikan secara merata dan tanpa diskriminasi sesuai prosedur. Namun, masih terdapat persepsi mengenai kemungkinan perlakuan khusus, sehingga keadilan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.

Studi menunjukkan bahwa penerapan etika dalam pelayanan publik terus menunjukkan perbedaan antara mengingat nilai etika saat melakukan pelayanan dan mematuhi aturan formal. Faktor internal aparatur dan organisasi, seperti tata kelola sistem pelayanan, beban kerja pegawai, dan kualitas penyampaian informasi kepada masyarakat, memengaruhi kondisi tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dilakukan penguatan integritas aparatur melalui standarisasi penyampaian informasi pelayanan agar tidak terjadi perbedaan informasi antar petugas. Hal ini dapat dilakukan melalui penyusunan pedoman komunikasi pelayanan yang seragam serta pelatihan internal bagi aparatur.
2. Adanya penyesuaian beban kerja dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia guna meningkatkan tanggung jawab pelayanan, khususnya dalam mempercepat proses penyelesaian layanan. Selain itu, optimalisasi sistem kerja berbasis teknologi juga dapat menjadi solusi untuk mengurangi keterlambatan pelayanan.
3. Dilakukan peningkatan akuntabilitas pelayanan dengan memberikan kepastian waktu pelayanan yang lebih jelas kepada masyarakat serta meningkatkan transparansi informasi melalui media yang mudah diakses. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.
4. Dilakukan penguatan keadilan pelayanan melalui peningkatan transparansi proses pelayanan serta penyampaian informasi yang terbuka kepada masyarakat, sehingga dapat mengurangi persepsi adanya perlakuan khusus dalam pelayanan.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel atau menggunakan pendekatan yang berbeda agar diperoleh perspektif yang lebih luas mengenai etika pelayanan publik.