

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan mengenai Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Keterbukaan Informasi Publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan temuan dan wawancara, pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan terdapatnya lima dari 12 indikator standar pelayanan yang belum terlaksana dengan baik karena belum memenuhi tiga dari 10 prinsip pelayanan publik dan tiga dari enam prinsip pelayanan prima.
2. Pemohon informasi menilai bahwa kualitas pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat belum baik karena pelayanan yang diterima belum sesuai dengan harapan mereka yang mana hasil perhitungan kualitas pelayanan melalui kuesioner memperoleh nilai *gap* negatif yaitu -0,78.
3. Pemohon informasi merasa cukup puas atas pelayanan informasi publik yang mereka terima di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat dengan mutu pelayanan C yang bernilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 64,4 .

5.2 Saran

Ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan bagi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Sumatera Barat yaitu.

1. Membentuk pejabat dan menyediakan ruangan khusus untuk prosedur pelayanan informasi publik agar proses pelayanan berjalan lebih terarah.
2. Petugas pelayanan perlu mengikuti standar pelayanan dengan berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan agar lebih efektif dalam pelaksanaan pelayanan keterbukaan informasi publik
3. Melakukan kegiatan internal terkait pengembangan kompetensi petugas pelayanan yang berdasarkan pada prinsip pelayanan prima.
4. Responden perlu ditambah agar hasil survei yang diinginkan lebih akurat.

