

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data secara deskriptif tentang pelaksanaan pelayanan publik di pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai, dengan menggunakan teori Dwiyanto yang memaparkan lima dimensi, maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik di pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai, secara keseluruhan belumlah bisa dikatakan baik. Hal ini bisa dilihat dari, lima dimensi teori pelayanan publik yang peneliti gunakan, yaitu kualitas layanan, responsivitas, produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, tiga diantaranya belumlah bisa memenuhi standar teori yang digunakan, yaitu dimensi produktivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Kualitas layanan yang terdiri dari lima variabel yaitu menetapkan standar pelayanan, terbuka terhadap kritik dan saran maupun keluhan, memperlakukan seluruh masyarakat secara adil, mempermudah akses pada seluruh masyarakat dan petugas pemberi layanan bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan. Dari lima indikator ini tergolong sudah baik berdasarkan teori Dwiyanto.

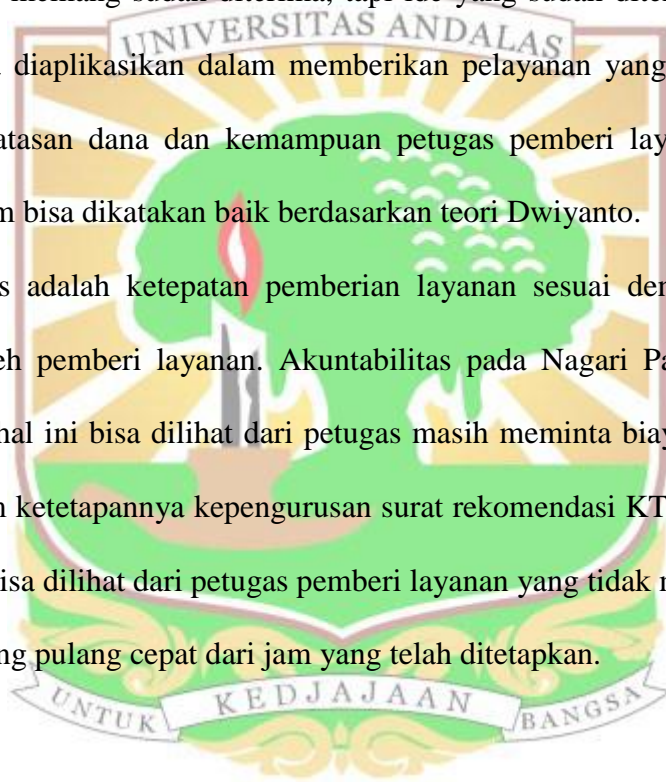
Responsivitas yang terdiri dari tiga variabel yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan layanan, petugas memberikan layanan secara cepat dan kesungguhan petugas dalam memberikan layanan. Dari tiga variabel tersebut, variabel petugas memberikan layanan secara cepat belum bisa dikatakan baik, dikarenakan kurangnya sarana prasarana dan kemampuan petugas pemberi layanan. Sementara dua variabel lainnya yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan kesungguhan petugas pemberi layanan sudah bisa dikatakan baik berdasarkan teori Dwiyanto.

Produktivitas, konsep produktivitas disini adalah bagaimana hasil suatu layanan, seperti yang diharapkan oleh penerima layanan. Konsep produktivitas dalam pelayanan

publik, juga dilihat dari seberapa produktif petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan yang peneliti temukan di lapangan konsep produktivitas belumlah bisa dikatakan baik, dikarenakan pihak Nagari belum cukup produktif dalam melayani masyarakat, hal ini bisa dilihat dari lambatnya kepengurusan surat-surat yang diinginkan oleh masyarakat.

Responsibilitas, berarti petugas pemberi layanan menerima ide-ide dari masyarakat dan mengaplikasikannya dalam memberikan pelayanan yang selanjutnya. Pada dimensi ini ide dari masyarakat memang sudah diterima, tapi ide yang sudah diterima dari masyarakat tersebut belum bisa diaplikasikan dalam memberikan pelayanan yang selanjutnya. Hal ini dikarenakan keterbatasan dana dan kemampuan petugas pemberi layanan. Maka dari itu responsibilitas belum bisa dikatakan baik berdasarkan teori Dwiyanto.

Akuntabilitas adalah ketepatan pemberian layanan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan. Akuntabilitas pada Nagari Padang Limau Sundai belum cukup baik, hal ini bisa dilihat dari petugas masih meminta biaya dari kepengurusan KTP, padahal dalam ketetapanannya kepengurusan surat rekomendasi KTP tidaklah dikenakan biaya. Hal lainnya bisa dilihat dari petugas pemberi layanan yang tidak masuk pada jam kerja dan juga petugas yang pulang cepat dari jam yang telah ditetapkan.



B. Saran.

Dari hasil pembahasan yang dilakukan oleh peneliti, adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintahan Nagari Padang Limau Sundai kepada masyarakatnya hendaknya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

2. Petugas pemberi layanan di kantor Walinagari Padang Limau Sundai diharapkan selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan.
3. Petugas pemberi layanan di kantor Walinagari Padang Limau Sundai diharapkan bisa mengaplikasikan ide dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat.

