

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Hasil temuan dan analisis data peneliti mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Agus Dwiyanto, diperoleh kesimpulan bahwa secara keseluruhan pelayanan publik yang diberikan belum dapat dikategorikan baik. variabel efisiensi dan responsivitas menunjukkan capaian yang cukup memadai, namun belum memenuhi standar optimal. Pada aspek efisiensi, meskipun prosedur pelayanan sederhana dan biaya pelayanan jelas, masih ditemukan ketidakkonsistenan waktu pelayanan, keterbatasan sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi yang belum maksimal. Kondisi ini menimbulkan kesejangan antara penilaian SKM yang menunjukkan kategori baik dengan temuan lapangan yang memperlihatkan bahwa pelayanan belum berjalan stabil dan belum sepenuhnya efektif dalam mengurangi beban masyarakat. Pada variabel responsivitas, sikap ramah pegawai, mekanisme pengaduan yang cepat, dan komunikasi yang umumnya baik menunjukkan arah positif, namun responsivitas tersebut belum merata akibat perbedaan kompetensi teknis dan ketidakseragaman komunikasi antarpegawai. Temuan ini kembali menunjukkan bahwa nilai SKM hanya menangkap persepsi umum, tetapi tidak dapat menggambarkan variasi kualitas pelayanan yang terjadi di lapangan.

Sementara itu, variabel non-partisan merupakan dimensi yang paling konsisten diterapkan oleh dinas, ditandai dengan pelayanan yang adil, transparan, serta

ketiadaan dispensasi bagi pihak tertentu. Meskipun demikian, keberhasilan pada dimensi non-partisan belum mampu menutup kelemahan mendasar pada aspek efisien dan responsif. Oleh karena itu, disimpulkan secara tegas bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar masih memerlukan peningkatan signifikan. Peningkatan tersebut mencakup konsistensi waktu pelayanan, optimalisasi sarana prasarana, pemerataan standar kompetensi pegawai terutama dalam penguasaan teknologi, serta penguatan standar komunikasi publik agar pelayanan benar-benar memenuhi prinsip efektivitas, kecepatan, kesetaraan, dan kepuasan masyarakat sesuai standar pelayanan publik yang ideal.



6.2 Saran

Berdasarkan temuan mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar. Berikut saran yang akan peneliti berikan agar menjadi bahan pertimbangan untuk penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas kedepannya, yaitu :

1. Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanah Datar dapat meningkatkan konsistensi waktu pelayanan dan pengawasan internal, terutama setelah jam istirahat. Dinas dapat menambah dan memperbaiki sarana prasarana pelayanan, serta memanfaatkan ruang aula sebagai ruang tunggu tambahan. Dinas hendaknya mengoptimalkan digitalisasi layanan dan penyampaian informasi melalui kanal resmi. Pelatihan rutin hendaknya diadakan untuk meningkat kemampuan pegawai dalam teknologi dan pelayanan publik. Penerapan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) hendaknya dijadikan standarisasi komunikasi yang dilakukan dengan konsisten oleh setiap pegawai. Dinas diharapkan dapat memperkuat koordinasi antarbidang agar informasi pelayanan tidak berubah-ubah.
2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar dapat mengalokasikan anggaran peningkatan sarana prasarana pelayanan. Pemda diharapkan dapat menyelenggarakan pelatihan teknologi informasi tingkat kabupaten bagi seluruh pegawai OPD (Organisasi Perangkat Daerah). Melakukan penguatan pengawasan disiplin waktu dan evaluasi kinerja pegawai secara berkala, serta mengemban aplikasi pelayanan yang terintegrasi agar pelayanan dilakukan dengan cepat dan efisien.