

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan PSC 119 di Kota Padang Panjang sebagaimana dengan ketentuan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum seutuhnya terlaksana dikarenakan Asas penyelenggaraan pelayanan yang terdiri dari kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya terutama pada hal keterbukaan informasi. Kemudian didalam pelaksanaan pelayanan publik harus diterapkan secara partisipatif sehingga masyarakat dapat ikut serta mengembangkan dalam kemajuan pelaksanaan PSC 119. Pelayanan publik yang profesional yaitu pelayanan yang berakuntabilitas dan berketerbukaan dalam pemberian pelayanan oleh Aparatur Pemerintah.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan PSC 119 Kota Padang Panjang berdasarkan hasil penelitian :
 - 1) Faktor Hukum
 - 2) Faktor Pendukung lainnya

Faktor diatas mempengaruhi kepada tuntutan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan pelayanan terhadap masyarakat sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

B. Saran

1. Diharapkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah terutama kepada penyelenggara pelayanan publik PSC 119 Kota Padang Panjang dalam melaksanakan pelayanan selalu melihat kepada hukum nasional sehingga mampu memenuhi setiap asas yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik tersebut sehingga program dapat berjalan sesuai dengan tidak ada lagi ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak yang bertanggung jawab.
2. Penambahan sarana dan prasarana serta pemaksimalan dalam pemberian sistem informasi, terutama haruslah menggiatkan sosialisasi Pelayanan PSC 119 ini kepada masyarakat.

