

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada pembahasan dan Bisa disimpulkan sebagai berikut :

Hasil penelitian dan data serta deskripsi pada pembahasan hasil penelitian, maka Bisa ditarik simpulan bahwa beberapa point penting sebagai tolak ukur kualitas Pelayanan Publik di Dinas pendidikan kabupaten Bolmong Utara dilaksanakan dengan baik, namun ada point-point tertentu yang masih sangat jauh dari apa yang diharapkan untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang baik.

Dalam hal ini peneliti focus pada beberapa point yang menjadi indicator kualitas pelayanan publik yaitu Tranparansi, akuntabilitas, kondisional,partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dengan masalah yang ditemui peneliti dilapangan menjadi salah satu contoh bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik masih saja kurang teliti dalam proses dilaksanakannya satu program.

Hal ini dibuktikan dengan temuan peneliti antara apa yang diharapkan masyarakat, dengan respon narasumber dilingkungan Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara serta para penerima pelayanan yang belum adanya kesinambungan jawaban yang diberikan dengan fakta yang ditemukan dilapangan. Selain itu, perlu adanya komunikasi yang baik, serta pemahaman tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bidang terkait. Karena peneliti mengetahui beberapa Pejabat dilingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kurang

mengetahui prosedur pelaksanaan program pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik maka perlu memperhatikan point-point yang menjadi indicator agar sebuah pelayanan pada Instansi tertentu Bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Dengan demikian kita ketahui bersama bahwa dalam pelaksanaan proses pelayanan public tentunya dilaksanakan oleh beberapa pihak yang diberi tanggungjawab serta jabatan untuk melaksanakannya. Namun saja ada beberapa oknum yang kurang tepat dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana atau pemberi pelayanan publik. Sehingga dalam setiap pelaksanaan program terjadi beberapa kekeliruan dan ketidaksesuaian prosedur pelaksanaan. Maka dengan hal ini akan menjadikan citra pelayanan public kepada masyarakat akan tidak baik serta memberikan dampak negative dalam setiap pelaksanaan program baik itu skala instansi ataupun daerah. Tujuan Pelayanan Publik adalah terciptanya atmosfir baik antara pelaksana Pelayanan Publik dan juga penerima, sehingga perlu adanya kesesuaian dan fahaman yang baik dalam setiap point pelayanan Publik.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa simpulan tersebut Bisa disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Pejabat dilingkungan Dinas pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Bolmong Utara agar Bisa lebih teliti dengan pelaksanaan program yang berkaitan dengan pelayanan publik, agar

pelaksanaannya lebih tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan publik .

2. Kepada pihak-pihak terkait terkhusus Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bolmong Utara agar bisa memerikan dukungan moral dan matrial terhadap penelitian tentang Pelayanan publik guna peningkatan kualitas pelayanan dan proses belajar dimasa akan datang
3. Diharapkan kepada Peneliti lain Bisa melaksanakan penelitian deskriptif kualitatif yang serupa untuk pokok pembahasan guna perbaikan dan peningkatan kualitas penelitian.
4. Kepada kita sekalian untuk bisa melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan peraturan yang berlaku dan juga menaati segala prosedur demi terciptanya sebuah kualitas pelayanan publik yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2005. "*Mengapa Pelayanan Publik*" dalam Agus Dwiyanto (Editor), 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: JICA bekerjasama dengan UGM Press
- Haris, Syamsuddin Dkk (Editor), 2004. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Jakarta: LIPI
- Press Juliantara, Dadang (Editor), 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
- Sinambela. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Piliang, Indra J. dkk (editor), 2003. *Otonomi Daerah: Evaluasi dan Proyeksi*, Jakarta: Yayasan Harkat Bangsa
- Suryabrata, Sumadi, 1994, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : CV Rajawali
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana. Indonesia : Jakarta.

Sugiyono (2013) *Model Penelitian Pendekatan Kualitatif R&D*. Bandung
ALFABETA.

Paulus Sugiono, 2018, *Metodologi penelitian Sosial suatu pendekatan teori dan
Praktis*, AFABETA

Nuridin, Ismail and Hartati, Sri (2019) *Metodologi Penelitian Sosial*. Media
Sahabat Surabaya, Surabaya.

Muri Yusuf. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan. Penelitian
Gabungan*. Jakarta: Kencana

Silalahi Uber, dkk. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju
Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif
dan Akuntabel*. IPDN Press : Bandung

Website :

[https://mongondow.co/2020/10/bantuan-akhir-studi-pemkab-bolmut-siapkan-874-
juta-untuk-336-mahasiswa/](https://mongondow.co/2020/10/bantuan-akhir-studi-pemkab-bolmut-siapkan-874-juta-untuk-336-mahasiswa/)

<https://ehibah.bolmutkab.go.id/login/bantuanakhirstudifix>

Undang-undang :

1. Undang-undang Dasar 1945
2. Undang-undang Nomor 10 tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan
Perundang-undangan
3. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
4. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

