

BAB V
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Persepsi penerima pelayanan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara kumulatif cukup baik, dengan beberapa catatan :

- a. Lingkungan pelayanan kurang nyaman
- b. Lingkungan pelayanan belum menjamin keamanan penerima pelayanan
- c. Dimensi waktu pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan.

2. Persepsi Penyelenggara Pelayanan

Program kegiatan dapat dilaksanakan sesuai dengan yang direncanakan, dengan beberapa catatan :

- a. Penyusunan program kegiatan belum mencerminkan kebutuhan riil organisasi
- b. Pola pelayanan terpadu satu pintu belum diterapkan secara konsisten

3. Persepsi Pengambil Kebijakan

a. Aspek Struktur Organisasi

Struktur Organisasi yang ada belum efektif untuk pelaksanaan tugas koordinasi penyelenggaraan pelayanan dengan instansi teknis

b. Aspek Sumber Daya Manusia

Pemenuhan sumber daya manusia belum sesuai dengan formasi yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor Nomor 74 Tahun 2010.

c. Anggaran

Pengalokasian Anggaran belum sesuai dengan standar kebutuhan pelayanan

d. Regulasi

Beberapa regulasi yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan telah kadaluwarsa

B. Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah responden yang ideal untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 adalah 120 penerima pelayanan sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membatasi jumlah responden sebanyak 50 penerima pelayanan.

2. Penelitian ini baru terbatas mengekspose 1 unit instansi pelayanan publik

C. Saran

1. Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu segera dilakukan :
 - a. Penyempurnaan sarana-prasarana pelayanan yang kurang representatif
 - b. Penempatan petugas keamanan di lingkungan pelayanan
 - c. Optimalisasi pelayanan untuk mempersingkat waktu pelayanan
2. Perlu dilakukan penyempurnaan penyusunan program kegiatan agar lebih mencerminkan kebutuhan riil organisasi.
3. Perlu dilakukan koordinasi lebih intensif agar pola pelayanan terpadu satu pintu dapat diterapkan secara konsisten
4. Pengambil kebijakan perlu melakukan :
 - a. Penyempurnaan kelembagaan/struktur organisasi dengan menyeimbangkan eselonisasi dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya.
 - b. Pemenuhan sumber daya manusia sesuai dengan formasi yang ditetapkan
 - c. Pengalokasian anggaran sesuai dengan kebutuhan standar pelayanan
 - d. Harmonisasi produk hukum daerah disesuaikan dengan regulasi dari pemerintah pusat.
5. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jumlah responden yang lebih ideal yaitu 120 penerima pelayanan

6. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan jangkauan obyek penelitian yang lebih luas dengan membandingkan dengan kondisi kantor pelayanan terpadu di daerah lain.