

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik.
2. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik.
3. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemauan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik.
4. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik.
5. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik.

6. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik.
7. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi adalah baik.
8. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk ditemui adalah baik.
9. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan adalah baik.
10. Mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah baik.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan seperti diuraikan di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta harus mempertahankan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat.
2. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta harus memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek yang masih diberikan persepsi yang kurang baik dari masyarakat.
3. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta harus menginformasikan tentang standarisasi mutasi siswa kepada orangtua dan calon siswa yang akan melakukan mutasi.