

BAB IV

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik melalui Program PATEN di Kecamatan Tembalang Kota Semarang tahun 2018-2019 memperoleh nilai 3,57 dengan kategori baik, dilihat dari indikator-indikator dalam penelitian ini seperti:

1. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Nilai yang diperoleh indikator kualitas pelayanan publik sebesar 3,63 dengan kategori baik, hal tersebut dilihat dari sub indikator dalam indikator kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Sub indikator bukti fisik berupa sarana prasana yang tersedia di kecamatan sudah representatif namun diperlukan perawatan agar tidak terjadi kerusakan supaya tidak menghambat jalannya proses pelayanan.
- b. Sub indikator Handal berupa kemampuan staf kecamatan dalam mengatasi permasalahan sudah baik tetapi dalam jumlah sumber daya manusia harus ditambah agar tidak terjadi kekosongan jabatan.
- c. Sub indikator Daya Tanggap berupa menyampaikan informasi waktu sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

- d. Sub indikator Jaminan berupa pegawai kecamatan secara konsisten sudah bersikap sopan dengan menerapkan Senyum Salam Sapa kepada masyarakat yang mengurus surat administrasi.
- e. Sub indikator Empati berupa pegawai sudah mengutamakan kepentingan masyarakat diwujudkan dengan apabila mendapat tamu tidak meninggalkan masyarakat tetapi menyelesaikan tanggungjawabnya terlebih dahulu.

2. Indikator Program PATEN

Nilai yang diperoleh dari indikator Program PATEN sebesar 3,29 dengan kategori cukup baik, hal tersebut dilihat dari sub indikator dalam indikator Program PATEN sebagai berikut:

- a. Indikator cepat berupa pelaksanaan pelayanan publik di kecamatan hanya membutuhkan waktu paling lama 3 hari, proses administrasi yang tidak berbelit-belit.
- b. Indikator terukur berupa masyarakat dalam melaksanakan pelayanan publik melalui program PATEN bisa memberikan penilaian terhadap kualitas dari PATEN tersebut.

1.2. Saran

Beberapa saran untuk mendukung pengembangan program PATEN di Kecamatan Tembalang sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kecamatan Tembalang menambah jumlah Sumber Daya Manusia agar tidak terjadi kekosongan jabatan.

2. Sebaiknya Kecamatan Tembalang meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.
3. Sebaiknya lebih memperhatikan lagi fasilitas yang sudah tersedia agar mencegah terjadinya kerusakan yang bisa menghambat proses pelayanan publik.