

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan dilaksanakan sesuai dengan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun upaya yang dilakukan pemerintah Kecamatan Mertoyudan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui 3 cara yaitu, yang pertama meningkatkan SDM aparatur dengan cara meningkatkan kedisiplinan dan penilaian kinerja aparat, diadakan pelatihan dan bimbingan teknis serta evaluasi rutin terkait pelayanan yang diberikan. Kedua, peningkatan sarana dan prasarana dilakukan dengan cara renovasi gedung, pembaharuan fasilitas penunjang pelayanan seperti memberikan meja pelayanan yang layak, kursi antrian, serta pembaharuan alat informatika. Ketiga, membuat kebijakan baru terkait pelayanan dengan cara mempercepat proses pelayanan, membuat standar pelayanan yang mudah dipahami, menambah jam kerja pelayanan dan memberikan jaminan pelayanan.
2. Faktor penghambat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mertoyudan terbagi menjadi 3, yaitu faktor penegakan hukum, faktor masyarakat dan faktor sarana prasarana. Faktor

penegakan hukum yaitu masih sering terjadinya tindakan indisipliner oleh aparat Kecamatan dan belum lengkapnya fasilitas umum bagi kelompok rentan. Faktor masyarakat yaitu, masyarakat yang belum melaksanakan kewajibannya dalam pelayanan publik dan kurangnya pemahaman dari masyarakat. Sedangkan faktor sarana dan prasarana yaitu belum adanya lahan parkir motor yang memadai dan belum lengkapnya fasilitas pelayanan umum seperti sistem pengambilan nomer antrian.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa saran untuk Kantor Kecamatan Mertoyudan yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya lebih sering memberikan sosialisasi dan pemahaman mengenai peraturan perundang undangan terkait tindakan Disiplin Pegawai agar aparat Kecamatan tidak melakukan tindakan indisipliner.
2. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya lebih tanggap dalam mengatasi permasalahan teknologi khususnya gangguan listrik secara tiba tiba. Pemerintah Kecamatan seharusnya menghubungi PLN agar mengerti permasalahan yang terjadi ketika listrik mengalami gangguan secara tiba tiba atau setidaknya memiliki teknisi di bidang kelistrikan.

3. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya membuat peraturan tegas untuk masyarakat yang tidak memenuhi kewajibannya mengenai ketetapan terkait syarat dan prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih disiplin dan teliti terhadap kewajiban yang harus dipenuhinya.
4. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya melengkapi fasilitas khusus bagi kelompok rentan seperti membuat jalan untuk kursi roda, pegangan pada tangga dan lain lain.
5. Pemerintah Kecamatan Mertoyudan sebaiknya memberikan lahan parkir yang memadai agar masyarakat merasa aman dan nyaman ketika datang ke Kantor Kecamatan.