

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan Hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017.

Dalam menunjang pelayanan prima sesuai peraturan presiden dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017, Maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan melakukan inovasi dengan membuat *website* yang sangat membantu dalam pelaksanaan pelayanan. Dalam catatan Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan menaungi sekitar 443 sekolah yang terdiri dari 176 sekolah dasar negeri dan swasta, 75 sekolah menengah pertama sederajat serta 39 sekolah menengah atas sedrajat dan sekolah menengah kejuruan, Jumlah yang tentu tidak sedikit untuk diberikan pelayan prima yang menjangkau seluruh pelosok negeri di Kabupaten Pesisir Selatan. Pergeseran dari sistem manual ke zaman digitalisasi tentu telah dilakukan agar dapat menjangkau seluruh pelosok negeri yang ada, sehingga walaupun dipisahkan dari jarak yang jauh tapi tetap terkoneksi dengan mudah untuk melakukan pelayanan terhadap sekolah-sekolah yang ada.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017 di Dinas Pendidikan dan kebudayaan?

Dalam perjalanannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan dalam menerapkan pelaksanaan publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017, diantaranya :

- a. Kendala penerapan teknologi Informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*“good governance”*).

Berkaitan dengan peran teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), sebagian besar departemen/institusi tampaknya akan memerlukan waktu untuk mempersiapkan diri. Hal ini dapat dilihat dari tingkat pemanfaatan teknologi informasi di sebagian besar departemen/institusi.

- b. Kendala dalam dukungan teknologi informasi untuk pelayanan publik.

Saat ini informasi yang dapat diakses oleh publik masih amat terbatas karna secara geografis kabupaten pesisir selatan ini memanjang, sifatnya berupa informasi umum mengenai departemen/institusi (67,2%) dan belum berupa informasi yang berkaitan dengan sistem prosedur atau tata cara yang berhubungan dengan pelayanan publik (37,3%). Salah satu yang

menyebabkan keterbatasan ini adalah tidak adanya acuan atau panduan di tingkat nasional.

c. Kendala Sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi.

Ketersediaan SDM dalam bidang teknologi informasi tampaknya menjadi kendala utama yang dihadapi oleh sebagian besar departemen/institusi pemerintah (70%). Hal ini besar kemungkinannya berkaitan dengan pola pengembangan SDM dibidang teknologi informasi yang kurang menarik minat orang-orang yang berkualitas. Salah satu kendala utama yang ada di Indonesia adalah tidak adanya keterbukaan atau transparansi. Tanpa adanya komitmen dari Pemerintah, maka penggunaan Teknologi Informasi akan menjadi sia-sia. Kendala lain yang dihadapi oleh Pemerintah Daerah adalah kurangnya sumber daya manusia (SDM) setempat yang dapat mendukung kegiatan bisnis, ekonomi, dan Pemerintahan Daerah. Masalah ini menjadi sensitif jika dikaitkan dengan masalah seputar prioritas terhadap “putra daerah”.

3. Upaya yang dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan untuk menerapkan pelaksanaan Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 27 tahun 2017.

Dalam beberapa tahun berjalannya *system* yang baru ini terdapat beberapa kendala seperti yang di sampaikan pada pembahasan di atas, untuk mengatasi

beberapa kendala tersebut Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melakukan beberapa upaya, seperti :

- a. Digitalisasi beberapa Sistem dan Urusan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan
- b. Transparansi melalui *system* internet yang ada terkait informasi dan prosedur birokrasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan
- c. Memberikan pelatihan tentang pelayanan berbasis internet pada pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan.

B. Saran

1. Diharapkan kepada pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan agar dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat serta dapat mencerminkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Thjiptono yaitu *Tangibel* (bukti fisik), *Reliability* (kemampuan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Untuk memperbaiki pola penyelenggaraan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan dapat dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan, membuat kontrak pelayanan yang menguntungkan semua pihak yang terlibat didalamnya, mengembangkan survei kepuasan pelayanan, pengelolaan sistem pengaduan masyarakat, dan penerapan *E-govermant* dalam manajemen pelayanan yang bertujuan

memudahkan proses pelayanan, menjalin kerja sama dengan swasta dan menerapkan sistem manajemen mutu pelayanan.

2. Diharapkan juga kepada Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan juga mengajak masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi, seperti prinsip-prinsip dari good governance, pelayanan publik, penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yang baik, bersih, berwibawa, serta pencegahan dan mempercepat pemberantasan korupsi.