

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik di DIY Tahun 2012 yang dilakukan oleh Pemerintah DIY sudah cukup baik, yaitu: sudah menyusun *road map* reformasi birokrasi pelayanan publik, SPM dan SOP. Namun, lebih bagus lagi apabila Pemerintah DIY dalam memberikan pelayanan harus lebih respon terhadap harapan dan keluhan masyarakat, SOP harus lebih melembaga serta peningkatan fasilitas pelayanan publik.

Sementara itu, pendistribusian pelayanan rusunawa nilai indeksnya yaitu 2,20. Hal tersebut berarti pendistribusian pelayanan rusunawa di DIY masih belum cukup baik. Nilai indeks pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA di DIY yaitu sebesar 2,04. Hal itu juga berarti pendistribusian pelayanan TRANS JOGJA juga masih belum cukup baik. Dilihat dari rata-rata nilai skala indeks pendistribusian pelayanan rusunawa dan TRANS JOGJA tersebut, bahwa pendistribusian pelayanan rusunawa lebih baik dari pelayanan TRANS JOGJA.

Selanjutnya profesionalisasi pelayanan rusunawa juga lebih baik dibandingkan dengan TRANS JOGJA. Rata-Rata nilai indeks profesionalisasi pelayanan rusunawa sebesar 2,30 yang berarti cukup baik

Sedangkan, rata-rata nilai indeks profesionalisasi pelayanan TRANS JOGJA sebesar 2,23 yang berarti cukup baik. Perbedaan pada aspek pelayanan tersebut dikarenakan pada pelayanan TRANS JOGJA nilai indeks unsur kesesuaian dengan standar pelayanan publik hanya sebesar 2,12. Hal tersebut terkait keluhan penumpang mengenai waktu tunggu dan waktu tempuh yang tidak sesuai dengan standar pelayanan/SOP.

Selain itu, kuesioner penelitian kedua bidang pelayanan tersebut juga dilakukan uji reliabilitas dan uji validitas, yaitu hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas pertanyaan kuesioner reliable dan valid. Hal ini berarti apabila dilakukan uji ulang hasilnya akan konsisten atau valid. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian selanjutnya dengan menambah fokus kajian pada faktor-faktor yang mempengaruhi akselerasi reformasi birokrasi kualitas pelayanan publik.

## **B. Rekomendasi**

- 1) Perlu adanya pembagian kewenangan/tupoksi yang jelas antara SKPD yang menangani pelayanan publik khususnya untuk Rusunawa dan TRANS JOGJA. Karena masih cukup tinggi “*ego sektoral*” di Lingkungan Pemerintah DIY.
- 2) Perlu dibuat Standar Pelayanan Publik pada pelayanan rusunawa dan TRANS JOGJA. Karena Peraturan Gubernur DIY No. 33 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik, belum mengatur

mengenai standar pelayanan rusunawa dan transportasi perkotaan yaitu TRANS JOGJA.

- 3) Prosedur untuk mendapatkan rusunawa perlu diperbaiki karena prosedur yang sekarang masih menyulitkan warga dalam mendapatkan rusunawa.
- 4) Perlu dibentuk UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) yang dibawah Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY khususnya pada pelayanan rusunawa. Hal tersebut dapat memaksimalkan dalam pelayanan rusunawa, misalnya terkait penanganan keluhan penghuni, pemeliharaan rusunawa, pembinaan terhadap penghuni dapat berjalan dengan baik.
- 5) Perlu dilakukan pemeliharaan terhadap fasilitas TRANS JOGJA secara berkala dan rutin, sehingga fasilitas yang disediakan dapat diakses oleh penumpang setiap saat.
- 6) Penambahan armada baru untuk menangani masalah waktu tempuh dan waktu tunggu serta penambahan rute dan shelter TRANS JOGJA yang strategis sehingga masyarakat tertarik untuk beralih menggunakannya.