

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Upaya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik sudah bisa dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil dari beberapa program inovasi yang telah dikeluarkan oleh instansi tersebut. Inovasi sektor publik yang ada di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur dari berbagai sektor dan bentuk inovasi pelayanan yang memiliki tujuan yang sama yaitu kepuasan masyarakat. Berbagai upaya yang dilakukan instansi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi tercapainya segala keinginan serta kebutuhan masyarakat.
2. Salah satu faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah inovasi kualitas pelayanan public di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur. Faktor Pendukung: organisasi, kompetensi, komunikasi, administrasi, prasarana kantor dan *job description*. Sedangkan faktor Penghambat: faktor kesadaran, faktor aturan dan faktor sarana pelayanan

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan inovasi pelayanan publik. Adapun saran yang diberikan bagi instansi adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur lebih memperbanyak lagi inovasi pelayanan publik untuk lebih dapat memuaskan masyarakat, serta mengembangkan inovasi yang sudah ada.
2. Pihak Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur sebaiknya menyusun anggaran yang akan diusulkan kepada pemerintah pusat berkaitan dengan pengadaan sarana dan prasarana kerja di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jawa Timur.

3. Mendorong pegawai untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan dengan tujuan meningkatkan kompetensi pegawai sebagai sarana penunjang inovasi pelayanan.