

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai evaluasi pelayanan publik di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru mengenai pemberian Rekomendasi Izin Toko Obat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

#### 6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh yang terangkum dalam rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dalam pemberian Rekomendasi Izin Toko Obat dapat diketahui bahwa dari 7 responden rata-rata memberikan tanggapan Cukup Berhasil. Dengan demikian berdasarkan data rekapitulasi dari 17 responden sebagian besar memberikan tanggapan Cukup Berhasil, maka pelayanan publik di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru mengenai pengurusan Surat Izin Toko Obat berada pada kategori Kurang Berhasil.
2. Faktor yang berpengaruh dalam pelayanan publik untuk pengurusan surat rekomendasi izin toko obat di Kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru antara lain adalah sikap sumberdaya manusia/aparatur pemerintah yang bertugas dalam menanggapi keluhan masyarakat dan tersedianya para petugas yang melaksanakan pelayanan dengan benar dan sesuai ketentuan kedudukan kerjanya

kemampuan yang dimiliki serta memiliki profesionalisme kerja yang tinggi pula, kedisiplinan kerja aparatur pemerintah yang bertugas

2. menyelenggarakan pelayanan publik, pengawasan atasan/pimpinan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

Dari hasil wawancara yang tertanggal 18 Maret dengan kepala Bagian yang mengurus Surat Rekomendasi Izin Toko Obat di kantor badan pelayanan terpadu dan penanaman modal kota pekanbaru dalam proses pengurusan izin toko obat ini, sikap pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bersangkutan masih minim atau bisa dibilang kurang ramah dan kurang merespon keluhan dari masyarakat serta masih terdapat diantara para pemohon yang mengalami kesulitan karena banyaknya kelengkapan persyaratan yang ditetapkan dalam berkas pemohon pembuatan surat izin toko obat tersebut.

## 6.2 Saran

Agar pelayanan publik di kantor Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru mengenai pengurusan surat rekomendasi izin toko obat dapat lebih dimaksimalkan lagi dimasa mendatang, maka pihak pimpinan sebaiknya dapat :

1. Membina kemampuan kerja aparatur yang bertugas dalam memberikan pelayanan pada proses pengurusan surat rekomendasi izin toko obat agar mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.
2. Menyesuaikan kebutuhan sumberdaya manusia yang bertugas dalam memberikan pelayanan dengan beban tugas dan pekerjaan yang sesuai

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga peyelenggaraan tugas pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan lancar.

3. Melakukan pengawasan dan pengarahan terhadap para bawahan serta mensosialisasikan kebijakan pelayanan secara lebih efektif dan memberikan arahan kepada bawahan untuk dapat bekerja secara baik, menjaga kedisiplinan dan profesional dalam bekerja agar pelayanan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.