

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan:

1. Pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan (Sangat Baik), kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu: *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empati* dari 75 responden diperoleh total skor sebesar 6546 dengan persentase 65,46%, berada pada kategori Sangat Baik karena berada pada rentang skor 6001-7500.
2. Faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan yaitu, pemberian layanan yang cepat kepada masyarakat, kemampuan berkomunikasi pegawai dengan masyarakat, ruang yang digunakan untuk pelayanan, faktor penghambat pelayanan publik pada Kantor Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan yaitu, masih kurangnya kesopanan pegawai dalam memberikan

pelayanan, dan masih kurangnya kecepatan pegawai dalam menangani masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

B. Saran

1. Diharapkan kepada Lurah Bukit Timah agar lebih menjaga kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik serta berbicara dengan nada yang lembut dan mudah untuk dimengerti, agar masyarakat dapat merasa lebih nyaman dan menyelesaikan kebutuhannya di Kantor Lurah Bukit Timah.
2. Diharapkan kepada Lurah Bukit Timah, agar dapat menjadi pribadi yang dapat dipercaya oleh masyarakat yaitu, dengan adanya sifat pegawai yang dapat menyakinkan masyarakat bahwa apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat selesai tepat waktu, sehingga masyarakat percaya bahwa yang dibutuhkan dapat selesai dengan tepat waktu dan memang benar-benar menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiansyah, Dr.M.Si. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gave Media.
- Istianto, Bambang. 2011 Manajemen Pemerintahan. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Komarudin, 2014 Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Jakarta: Genesindo.
- Kurniawan, Agung. 2011. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. 2013. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: YKPN.
- _____. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir, H. A. S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- _____. 2012. Metode Penelitian Administrasi publik, Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2012. Manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. Manajemen Pelayanan Masyarakat Publik.

Jakarta: Bumi Aksara.

_____. 2014. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. metode penelitian kuantitatif kualitatif Dan R&D.

Bandung: Alfabeta.

Waluyo. 2007. Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasi Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 24 Tahun 2013 dikatakan bahwa setiap pengurusan dokumen tidak dikenakan biaya atau gratis.

Peraturan WaliKota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang kepedudukan susunan organisasi tugas dan fungsi serta tata kerja kecamatan dan kelurahan.

Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Kecamatan Dumai Kota dan Kecamatan Dumai Selatan