

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 9 (Sembilan) unsur yaitu: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana diperoleh skor secara keseluruhan 9.195 dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah Nilai Interval SKM sebesar 3,15 dan Nilai Interval Konversi SKM sebesar 78,80 dengan mutu pelayanan **“B”** yang dinyatakan **“Baik”** berada di antara Nilai Interval 3,06-3,53 dan Nilai Interval Konversi antara 76,61-88,30.
2. Faktor pendukung Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan

Kota Dumai yaitu adanya Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Kompetensi Pelaksana sedangkan faktor penghambat dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah masih kurangnya ketepatan waktu penyelesaian, masih ditemukan kurang maksimalnya pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terkait kejelasan persyaratan sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis paparkan di atas ada beberapa saran yang penulis dapat berikan sesuai dengan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah harus lebih terbuka dalam hal informasi pelayanan, harus menyediakan media informasi baliho/banner yang langsung dapat dibaca oleh masyarakat.
2. Diharapkan kepada pihak pimpinan untuk lebih memperhatikan pengawasan terhadap disiplin kerja yang diterapkan ditempat kerja. Dan diharapkan kepada pegawai untuk lebih profesional dalam melaksanakan disiplin dan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai.

TABEL MUTU PELAYANAN
FORMAT PUBLIKASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA
KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN DUMAI SELATAN KOTA DUMAI	
<u>NILAI IKM</u> 78	<u>NAMA LAYANAN</u> <u>JUMLAH RESPONDEN</u> : 107 Orang <u>JENIS KELAMIN</u> : LK : 45 Orang PR : 62 Orang <u>PENDIDIKAN</u> : SD : 23 Orang SMP : 15 Orang SMA : 49 Orang DIII : 4 Orang S1 : 16 Orang S2 : 0

DAFTAR PUSTAKA

Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng.

Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2017.

Harbani Pasolong, Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung 2013

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Unit Penerbit dan Percetakan, Yogyakarta 2015.

Marjoni Rachman, Manajemen Pelayanan Publik, Tahta Media Group, Samarinda 2021.

Muh. Dzulfadli, A., Basman,., Wahyuddin, M. (2019). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara.

Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, Graha Ilmu, Yogyakarta 2014.

Ratminto dan Atik, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta 2015

Shaliza, F. Rosma Yanti, D., & Sopyan, S. (2002). Faktor Penentu Kepuasan Pelanggan Grapari Telkomsel Dumai. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak.

Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung 2012

Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan.

Wanodyatama Islami, N. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik pada Kecamatan Pujon, Ngantang.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 16 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten/Kota Baru di Provinsi Riau

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 3 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 14 Tahun 2002 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 18 Tahun 2000 Tentang Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Dan Perubahan Ke Dua Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 2 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Kelurahan Bintan, Kelurahan Bumi Ayu, Kelurahan Bukit Batrem, Kelurahan Ratu Sima, Kelurahan Simpang Tetap Darul Ichsan, Kelurahan Bagan Keladi, Kelurahan Mekar Sari, Kelurahan Tanjung Penyembal, Kelurahan Kayu Kapur Dan Kelurahan Gurun Panjang.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.