

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran yang sesuai dengan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Dari fenomena dan data yang telah dipaparkan di atas, maka penulis menyimpulkan asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai yang dapat dilihat menggunakan teori Mahmudi (2015:224) yang terdiri dari enam indikator yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan enam indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai pada kategori Kurang Baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil rekapitulasi tanggapan responden terhadap enam indikator dengan total skor 5.129 (64.61%) berada pada rentang 2.646 - 5.292 dengan responden sebanyak 147 orang.
2. Faktor pendukung dalam analisis asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai yaitu: Adanya pemberian pelayanan tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan

Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambatnya adalah: Masih Kurangnya Kondisional dan Transparansi.dalam asas pelayanan publik pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

B. Saran

1. Disarankan kepada Kepala Dinas Perdagangan Kota Dumai agar meningkatkan kondisional dalam pemberian layanan yaitu dengan menyediakan sarana pendukung pelayanan yang lebih baik agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.
2. Disarankan kepada Kepala Dinas Perdagangan Kota Dumai agar dapat meningkatkan transparansi dalam pemberian layanan kepada masyarakat dengan lebih terbuka tentang SOP pelayanan agar masyarakat lebih mengetahui informasi terkait pelayanan pada Dinas Perdagangan Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Daryanto & Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima, Gava Media, Yogyakarta, 2014.

Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2011.

_____, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2018.

Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, Rajawali Press, Jakarta, 2017.

Ibrahim, Amin, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, PT. Bumi Aksara, Bandung, 2014.

Indrasari, Meithiana, Kepuasan Publik, Unitomo Press, Surabaya, 2019.

Komaruddin, Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik, Genesindo, Jakarta, 2014.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2015.

Maulidiah, Sri, Pelayanan Publik, CV. Indra Prahasta, Bandung, 2014.

Moenir, A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2015.

Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction, PT. Alumni, Bandung, 2012.

Ratminto & Atik, Manajemen Pelayanan, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2015

Pasolong, Harbani, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2014.

Sellang, Kamaruddin, dkk, Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. CV. Penerbit Qiara Media, Pasuruan, 2019.

Sinambela, Lijan Poltak, Kinerja Pegawai, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014
_____, Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2019.

Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2007.

Tim Penyusun, Panduan Penulisan Proposal dan Skripsi STIA, STIA Lancang Kuning Dumai, Dumai, 2020.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan

Peraturan Walikota Dumai Nomor 38 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Perdagangan Kota Dumai.