

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Analisis Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

1. Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu: *Tangible* (fasilitas fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur dari 115 responden diperoleh skor secara keseluruhan 3.342 (64,58%), dikategorikan Cukup Baik karena berada pada rentang skor 1.726-3.450.

2. Faktor pendukung Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur yaitu:
  - a. Adanya *Assurance* (jaminan) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai
  - b. Adanya *Emphaty* (empati) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

- c. Adanya *Responsiveness* (Daya Tanggap) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

Sedangkan faktor penghambat Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur yaitu:

- a. Masih kurangnya *Tangible* (fasilitas fisik) dalam Pelayanan Publik pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai
- b. Masih kurangnya *Reliability* (kehandalan) dalam Pelayanan pada Kantor Camat Dumai Timur Kota Dumai

## **B. Saran**

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Camat Dumai Timur untuk meningkatkan peralatan kerja yang modern dan penggunaan komputer secara optimal dalam pengurusan pelayanan. Karena peralatan kerja sangat penting bagi organisasi sebagai penunjang proses pencapaian tujuan, dan juga penggunaan peralatan tersebut.
2. Disarankan kepada Camat Dumai Timur untuk memberi arahan kepada para pegawainya untuk menyelesaikan proses pelayanan dengan tepat waktu sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Dengan begitu masyarakat tidak perlu menunggu lama pada saat proses pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Komarudin. Akuntansi Manajemen. Dasar-Dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan. Rajagrafindo. Jakarta, 2014.
- Bambang Supomo, dan Indriantoro, Nur, Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta, 2009.
- Barata, Atep Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Penerbit Elex Media Koputindo, Jakarta, 2003.
- Hasibuan, Melayu, Dasar-Dasar Perbankan, Mitra wacana Media, Jakarta, 2005.
- Hilmsar Silaban, MM, Pelayanan Publik Di Era Reformasi, Univ. Prov. Dr, Moestopo, 2021.
- Istianto, Bambang, Manajemen Pemerintahan, Mitra wacana Media, Jakarta, 2011.
- Kamsir, Manajemen Perbankan, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta, 2010.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Miftah Thoha. Perilaku Organisasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2022.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Napitupulu, Paiman, Pelayanan Publik dan *Customer statisfiction*, Penerbit PT.

Alumni, Bandung, 2012.

Nurdjaman, Modul Pelayanan Prima Lembaga Pelayanan Satu Atap, Penerbit

Departemen Dalam Negeri, Direktorat Jendral Pemerintah Umum,

Jakarta, 2004.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar,

Jakarta, 2005.

Riduan, Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian, Alfabeta Bandung,

2011.

Sinambela, Litjan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta,

2006.

Sugandi, Suprayogo, Yogi, Administrasi Publik, Graha Ilmu, Yogyakarta,

2011.

Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung, 2016.

Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Cetakan kedua PT.Refika

Aditama, Bandung, 2009.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2014 tentang pelaksanaan pelayanan publik.

Peraturan Walikota Dumai No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan

Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan

Kelurahan Kota Dumai.

Peraturan Daerah Kota Dumai No 12 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah Kota Dumai.