

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 Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai dapat dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 5 (Lima) indikator yaitu : *Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*, dari 52 responden diperoleh skor secara keseluruhan 1.959 dengan persentase 83,71% berada pada kategori Baik berada pada rentang skor 1.561 – 2.340.
- b. Faktor pendukung Pelayanan Publik pada Kantor Lurah Bintan Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai adalah adanya kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur pelayanan dan syarat-syarat kepada masyarakat serta adanya informasi yang diberikan pegawai dapat dipercaya oleh masyarakat dan adanya kemampuan pegawai dalam menjawab dengan cepat dan tanggap setiap pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat.

Sedangkan faktor penghambat yaitu masih kurangnya pegawai yang siap ditempatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kurangnya kepedulian pegawai dalam mendahulukan kebutuhan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat, saran yang ingin penulis sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai agar bisa menerapkan kedisiplinan pegawai dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Disarankan kepada Kantor Lurah Bintang Kecamatan Dumai Kota Kota Dumai agar lebih peduli dalam mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin, Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi (Cetakan 1), Gava Media, Yogyakarta, 2015.
- Ahmad, Komarudin, Akuntansi Manajemen Dasar-Dasar Konsep Biaya dan Pengambilan Keputusan, Rajagrafindo, Jakarta, 2014.
- Anggara, Sahya, Ilmu Administrasi Negara, Pustaka setia, Bandung, 2012.
- Barata, Atep, Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2004.
- Bilgah, Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada PT Astra International Jakarta Utara, *Jurnal Cakrawala*, 18(2), 213–220, 2018.
- Dwiyanto, Agus, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2014.
- Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Harbani Pasolong, Kepemimpinan Birokrasi, CV Alfabeta, Bandung, 2010.
- Hasibuan, S.P Malayu, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi , Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Ibrahim, Amin, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Mandar Maju, Jakarta, 2008.
- Istianto, Bambang, Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik), Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Kasmir, Customer Service Excellent: Teori dan Praktik, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017.

Kurniawan dalam Mulyadi dkk, Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik, Alfabeta, Bandung, 2018.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3, Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2015.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi IlmuManajemen YKPN, Yogyakarta, 2013.

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksaea, Jakarta, 2006.

Mondy, R. Wayne, Noe Robert M, Human Resource Management, Tenth Edition, Jilid I, Penterjemah Bayu Airlangga, M.M, Erlangga, Jakarta, 2016.

Mutiarin, Zaenudin, Manajemen Birokrasi dan Kebijakan, Pustaka Pelajar, 2014.

Napitupulu, Paimin, Pelayanan Publik dan Customer Satisfication, PT alumni, Bandung, 2007.

Nurcholis, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta, 2007.

Nurdjaman, Progo, Penyelenggaraan Pemerintahan Umum, Dirjen Pemerintah Umum Departemen dalam Negeri, Jakarta, 2004.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007.

Sampara, Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, STIA LAN Press, Jakarta, 2011.

Sedarmayanti, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, Mandar Maju, Bandung, 2010.

Silaen, Sofar, Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, In Media, Bandung, 2018.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.

Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung, 2018.

Sumaryadi, I Nyoman, Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat, Penerbit Citra Utama, Jakarta, 2010.

Supranto, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.

Thoha, Manajemen Pemerintahan, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 98 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.