

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka pada bagian akhir skripsi ini penulis menjelaskan beberapa kesimpulan dan saran sebagai hasil penelitian yang telah dilakukan.

A. Kesimpulan

1. Standar pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat dari enam indikator yang diteliti yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dari 75 responden dikategorikan Cukup Baik dengan total skor sebanyak 2.683 berada pada rentang 1.351-2.700 dengan persentase 66,24%.
2. Adapun faktor pendukung Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bukit Timah kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan didukung dengan adanya prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit dan dipahami oleh masyarakat pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Sedangkan Faktor penghambat standar pelayanan pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yaitu Masih terdapatnya kompetensi pegawai yang masih kurang baik dalam memberikan pelayanan

pada Kantor Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dan masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat pada Kantor Kelurahan Kelurahan Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

B. Saran

Saran-saran yang ingin penulis sampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai agar dapat meningkatkan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat dimulai dari keterampilan, pengetahuan dan sikap kerja pegawai Kelurahan.
2. Disarankan kepada Lurah Bukit Timah Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk meningkatkan sarana prasarana yang masih kurang memadai, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif yang berfungsi mempercepat pelayanan setiap pengurusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barata, Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta, 2013.

Ibrahim, Amin, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, Jakarta, 2008.

Mahmudi (2015), Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Ketiga, Yogyakarta, 2015.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2013.

Moenir, H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.

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

Nurcolis, Penelitian di Daerah, Rieneka Cipta, Jakarta, 2005.

Raminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal), Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2012.

Safroni, M, Ladazi, Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik (Dalam konteks Birokrasi Indonesia), Aditya Media Publishing, Surabaya, 2012.

Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.

Soedarmayanti, Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Dan Manajemen, PT Rafika Aditama, Bandung, 2010.

Syafi'l, Kencana, Inu, Manajemen Pemerintahan, Pustaka reka cipta, Bandung, 2011.

Thoha, Miftah, Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, 2002.

Aturan

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 Tentang
Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Dumai.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 130 Tahun
2018 Pasal 3 Bahwa kegiatan Pembangunan Sarana dan
Prasarana Kelurahan Digunakan Untuk Membiayai Pelayanan
Sosial Dasar yang Berdampak Langsung Pada Meningkatnya
Kualitas Hidup Masyarakat.

Peraturan Walikota Kota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 Tentang
Kependudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta
Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan.

Surat Edaran Gubernur Riau Nomor 800/BKD-khk/28.04 Tahun 2014
Tentang Pelaksanaan Hari Jam Kerja Dilingkungan
Pemerintahan Provinsi Riau.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan
Otonomi Daerah