

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan mengenai analisis Prinsip-prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, maka penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan hasil penelitian.

A. Kesimpulan

1. Prinsip-prinsip pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dikategorikan Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) indikator yaitu: kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan publik, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Dari 69 responden diperoleh skor secara keseluruhan sebanyak 3.896 (62,74%), berada pada kategori Cukup Baik karena berada pada rentang skor 2.071-4.140.
2. Faktor pendukung pada Kantor Kelurahan Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai adalah Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan dan tanggung jawab. Sedangkan faktor penghambat

adalah masih kurangnya kepastian waktu dan masih kurangnya kejelasan.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis jelaskan ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada Lurah Ratu Sima yaitu:

1. Disarankan kepada Lurah Ratu Sima agar dapat merealisasikan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan berdasarkan SOP yang telah ditentukan, sehingga terjadi kesesuaian antara waktu pelayanan yang ditetapkan dengan realisasi dilapangan.
2. Disarankan kepada Lurah Ratu Sima agar dapat lebih meningkatkan kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, yaitu dengan cara menyediakan papan informasi mengenai persyaratan pelayanan sesuai dengan produk pelayanan yang diberikan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Hasibuan, Melayu, Dasar-Dasar Perbankan, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.
- Istianto, Bambang, Manajemen Pemerintahan, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2011.
- Kurniawan Agung, Tranformasi Pelayanan Publik Pembaharuan, Yogyakarta, 2011.
- Komarudin, Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik, Genesindo, Jakarta, 2014.
- Mahmudi, Manajemen Sektor Kerja Publik, Penerbit YKPN, Yogyakarta, 2013.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2015.
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.
- 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.
- Pasolong, Harbani, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2012.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.

Riduwan, Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian, Alfabeta, Bandung, 2011.

Sianipar, Thamrin, Ekologi Administrasi Negara, Penerbit Gunung Jati, 2006.

Sinambela, Linjan Poltak dkk, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2017.

Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung, 2016

Suwadji, Jusuf, Pengantar Metodologi Penelitian, Mitra Wacana Media, 2012.

Suadei, Falih dan Bintoro Wardianto, Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e.Governance, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.

Peraturan dan Perundang-undangan

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2014 tentang pelaksanaan pelayanan publik.

Peraturan Daerah Kota Dumai No. 2 Tahun 2001 tentang perkembangan Kota Dumai untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan, dan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Walikota Dumai No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kota Dumai.