

BAB VI

KESIMPULAN

Dalam bab ini penulis akan menyimpulkan hasil temuan penelitian terhadap permasalahan yang ditulis dan akan mengemukakan serta memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan temuan penelitian dalam pemecahan masalah penelitian.

A. Kesimpulan

1. Hasil penelitian tentang Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dikategorikan Baik, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) indikator yaitu: Kesederhanaan Prosedur, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi Produk Pelayanan Publik, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Keamanan, Tanggungjawab, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, Kenyamanan. Dalam Analisis Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dari 68 responden diperoleh kriteria penilaian dengan distribusi frekuensi 5.540 dengan persentase 90,52% berada pada kategori **Baik**.
2. Faktor pendukung yang diperoleh dalam Prinsip Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain adanya akurasi produk pelayanan publik dalam keabsahan produk dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta terdapatnya

keamanan yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Sedangkan faktor penghambat dalam Prinsip Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yaitu masih kurangnya kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta masih kurangnya kepastian waktu dalam menyelesaikan setiap pengurusan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang penulis jelaskan di atas ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan kepada Lurah dan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai diantaranya :

1. Disarankan kepada Lurah dan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk meningkatkan pelayanan dengan memberikan informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan yang akurat dalam memberikan pelayanan agar masyarakat tidak merasa jenuh karena menunggu lama.
2. Disarankan kepada Lurah dan pegawai Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai untuk lebih bertanggungjawab dan disiplin dalam melakukan pelayanan agar dapat meningkatkan Prinsip Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bukit Datuk Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Harbani, Pasolong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hopkins, David. (2011). *Panduan Guru Penelitian Tindakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Inu Kencana S. dkk (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Istianto, Bambang. (2009). *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kamaruddin Sellang, J. A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV.Penerbit Qiara Media.
- Lailul Mursyidah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Moenir, H. A. S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mubarok, N. S. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. PENERBIT TAHTA MEDIA GRUB.

Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Setyobudi, D. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Labkat Press.

Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.

Jurnal

Tarigan, E. A. (2019). *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Gung Leto Kecamatan Kabanjahe* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality).

Peraturan dan Undang-Undang

Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.