

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada dimensi *Tangibel* (Berwujud) kualitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan hasil analisis deskriptif dilihat pada persepsi populasi atau responden (PS-p) pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang dikategorikan Baik karena berada pada interval  $> 68 - 84\%$ .
2. Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) kualitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan hasil analisis deskriptif dilihat pada persepsi populasi atau responden (PS-p) pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang dikategorikan Baik karena berada pada interval  $> 68 - 84\%$ .
3. Pada dimensi *Responsiveness* (Respon) kualitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan hasil analisis deskriptif dilihat pada persepsi populasi atau responden (PS-p) pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang dikategorikan Cukup Baik karena berada pada interval  $> 52 - 68\%$ .
4. Pada dimensi *Assurance* (Jaminan) kualitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan hasil analisis deskriptif dilihat pada persepsi populasi atau responden (PS-p) pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang dikategorikan Cukup Baik karena berada pada interval  $> 52 - 68\%$ .

5. Pada dimensi *Empathy* (Empati) kualitas pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan hasil analisis deskriptif dilihat pada persepsi populasi atau responden (PS-p) pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang dikategorikan Baik karena berada pada interval  $> 68 - 84\%$ .

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Camat selaku pemimpin lembaga di kantor Kecamatan Kota Raja Kupang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan tetap mengontrol dan mengawasi pegawai agar bekerja secara baik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diatur dengan memperhatikan beberapa indikator yang berdasarkan persepsi responden dinilai belum maksimal terutama pada indikator ketepatan waktu, disiplin pegawai dan jaminan waktu. Selain itu perlu adanya penambahan jumlah pegawai pada bidang pelayanan umum karena ketidak tepatan waktu diakibatkan karena jumlah pegawai yang sedikit berbanding terbalik dengan bentuk-bentuk permintaan pelayanan yang berbeda, baik pelayanan administrasi maupun non administrasi.
2. Bagi pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Kota Raja Kupang untuk selalu memperhatikan dan memperbaiki faktor-faktor yang berdasarkan pada hasil penelitian masih terdapat penilaian kurang baik dari responden.

3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel - variabel lain, agar dapat mengembangkan hasil penelitian dengan mengangkat objek penelitian pada kajian lainya dengan jumlah variabel yang lebih luas di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan gambaran yang baru terhadap kualitas pelayanan publik di suatu lembaga atau perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- \_\_\_\_\_.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, Henry. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YPKN
- Handoko, T. Hanni. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Yogyakarta. BPFE
- Levis, Leta Rafael (2013). *Meteode Penelitian Perilaku Petani*. Maumere : Penerbit Ledalero.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan Kedua Belas*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjipto, Fendi. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Widyatama.
- Gasperz, Vincent. 2011. *Total Quality Management*. Jakarta; Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto,Suharsimi.2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- KBBI. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa Kementrian Pendidikan Nasional.

Suharsimi, Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Lembaga Administrasi Negara.2004.Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara

#### **Jurnal :**

Syahril. Lubis Alfi .2017. Analisis Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume. 1 No. 2; hal. 98.

Affandi, Herri. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh. *Jurnal Manajemen* Volume. 6 Nomor 3; hal. 56.

Khoirista, Alfrinda. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 25 Nomor. 2; hal. 44.

#### **Tesis :**

Suganda, Afif Amrulloh. 2013. *Analiss Kualtas Pelayanan Publik Kantor Pos di Kab. Klateni*. Tesis Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Supriadi, Andi. 2012. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kab.Serang*.Tesis Pascasarjana Universitas Indonesia Jakarta.

Ginting, Tamaseri. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo*. Tesis Program Magister Manajemen Universitas Indonesia Jakarta.

Nasukah, Binti. 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Atas Pelayanan Perguruan Tinggi Agama Islam Maulana Malik Ibrahim Malang*. Tesis Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

**Peraturan-Peraturan:**

*Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik*

*Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

*Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan*

*Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)*

*Peraturan Pemerintah Nomor 64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Publik dan Sistem Sumber Daya Manusia pada Ombudsman*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan*

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan dan Distribusi Bahan Pembuatan.*

*Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Publik*

*Peraturan Daerah Kota Kupang 08 Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan*

**Internet:**

<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>)