

BAB V

PENUTUP

Pada Bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan juga sudah dibahas. Dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan serta saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

5.1 Kesimpulan

1. Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan umum yang telah diberikan oleh aparatur Pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai Kepmen.PAN No.25 Tahun 2004 dengan rata-rata mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonversi 62,51 – 81,25 serta nilai interval 2,50-3,25. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan umum tersebut dapat dikategorikan baik. Namun pada indikator ke 10 yaitu kepastian jadwal waktu petugas dalam memberikan pelayanan, memperlihatkan hasil jawaban 62 (41.33%) dari 150 responden diketahui unsur kinerja pelayanan kadang-kadang tepat.
2. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong diantaranya, sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas. Selain itu sarana dan prasarana yang memadai

dengan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri.

5. 2 Saran

Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis juga akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Pemerintah di Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong untuk dapat meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. Adapun saran tersebut, yaitu :

1. Peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas serta terampil harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan upaya menjalin kerja sama dengan lembaga atau LSM lainnya yang bisa memberikan pelatihan berupa pelayanan prima.
2. Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong perlu memikirkan strategi baru dalam sistem birokrasi untuk meningkatkan peran manajemen waktu pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.
3. Mengacu pada teori reward and punishment maka kiranya perlu diterapkan sistem penghargaan bagi pegawai atau aparat pemerintah yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. 1995. *Program Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: University Press.
- Djoko Widodo. 2000. *Buku Ajar Pola Pelayanan*, Jilid III Edisi IV. Jakarta: FKUI.
- Dwiyanto Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Laporan Tahunan Kelurahan Jempong Tahun 2016. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara (Indonesia), 2005. *Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Harapan Yang Tak Kunjung Bergulir : Bunga Rampai Administrasi Public*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Moenir H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Prasojo Eko. 2006. *Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan, Dan Partisipasi Dalam Pelayanan Bidang Pendidikan, Kesehatan, Dan Kependudukan*. YAPPIKA.
- Sinambela Poltak Lijan. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, J. 1996. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. *Usahawan*, No.04, Th.XXV, April, p. 46-49.
- Sumber Peraturan Perundangan:
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur
- Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum



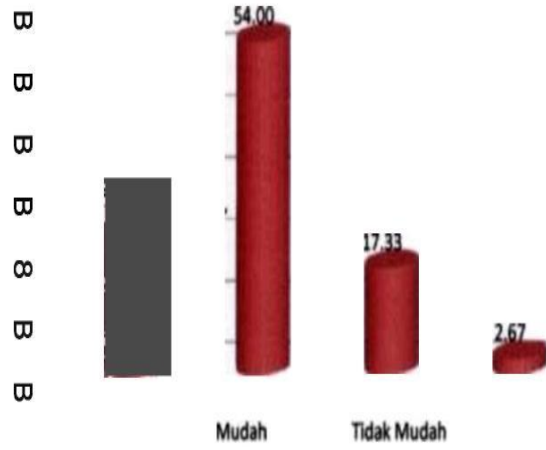
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7
A	39	28	38	36	23	20	18
B	81	62	78	86	97	105	74
C	26	25	32	35	30	22	83
D	4	5	2	3	0	3	5
Jml	150	150	150	150	150	150	150
Sangat Baik	26.00 Sangat Baik	18.67 Sangat baik	25.33 Sangat Baik	17.33 Sangat Baik	19.33 Sangat Baik	13.33 Sangat Baik	13.00
Baik	54.00 Baik	61.33 Baik	52.00 Baik	57.33 Baik	64.67 Baik	45.00	45.33
Kurang	17.33 Kurang	16.67 Kurang	21.33 Kurang	23.33 Kurang	20.00 Kurang	14.67 Kurang	39.33
Buruk	2.67 Buruk	3.33 Buruk	1.33 Buruk	2.00 Buruk	0.00 Buruk	2.00 Buruk	3.33
	∞ ∞	∞	∞ ∞	∞ ∞	* ∞ ∞		



	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
	13	26	49	27	30	21	10
	92	99	23	91	96	91	79
	35	22	81	27	21	26	46
	10	3	16	5	1	12	1
	150	150	150	150	150	150	150
Sangat Baik	8.67 Sangat Baik	17.33 Sangat Baik	33.67 Sangat Baik	18.00 Sangat Baik	20.00 Sangat Baik	14.00 Sangat Baik	11.33
Baik	61.33 Baik	61.33 Baik	15.33 Baik	60.67 Baik	64.00 Baik	60.67 Baik	52.67
Kurang	23.33 Kurang	14.67 Kurang	41.38 Kurang	33.33 Kurang	14.00 Kurang	17.38 Kurang	30.67
Buruk	6.67 Buruk	6.67 Buruk	10.67 Buruk	3.33 Buruk	10.00		5.33
	∞ ∞		100.00				

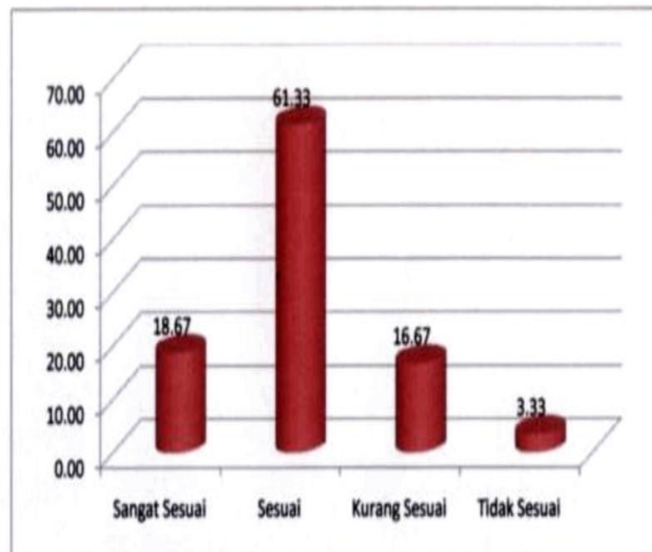


jml
 Sangat Mudah 26.00
 Mudah
 Tidak mudah

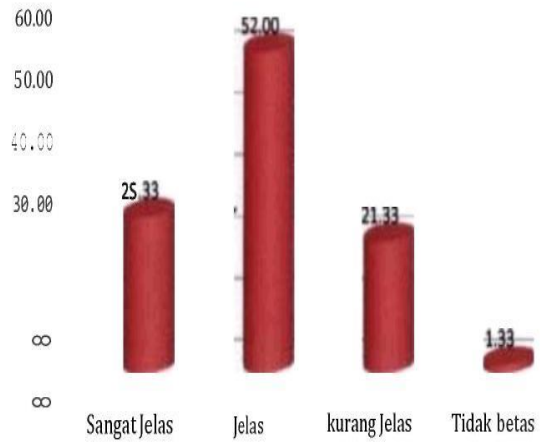


U2

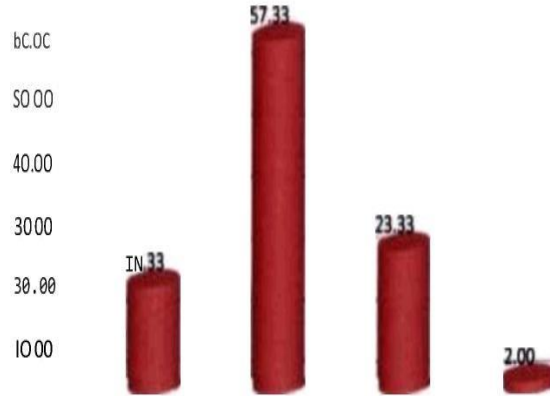
A	28
B	92
C	25
D	5
jml	150
%	
Sangat Sesuai	18.67
Sesuai	61.33
Kurang Sesuai	16.67
Tidak Sesuai	3.33
	100.00

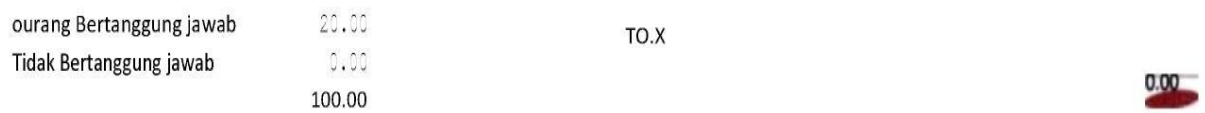
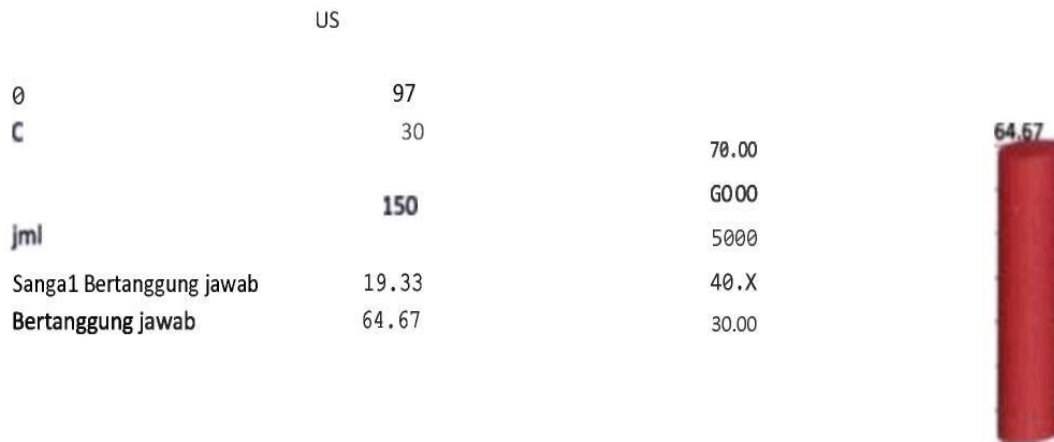


U3	
A	38
B	78
C	32
D	2
jmi	150
g.g \ Jelas	
Jelas	52.00
Kurang Jelas	21.33
Tidak Jelas	1.33

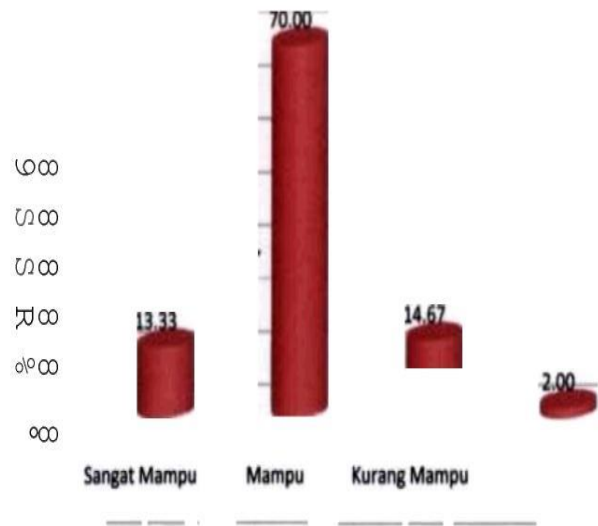


D	
jml	150
Sangat Disiplin	17.33
Disiplin	57.33
Kurang Disiplin	23.33
Tidak Disiplin	2.00
T00.00	

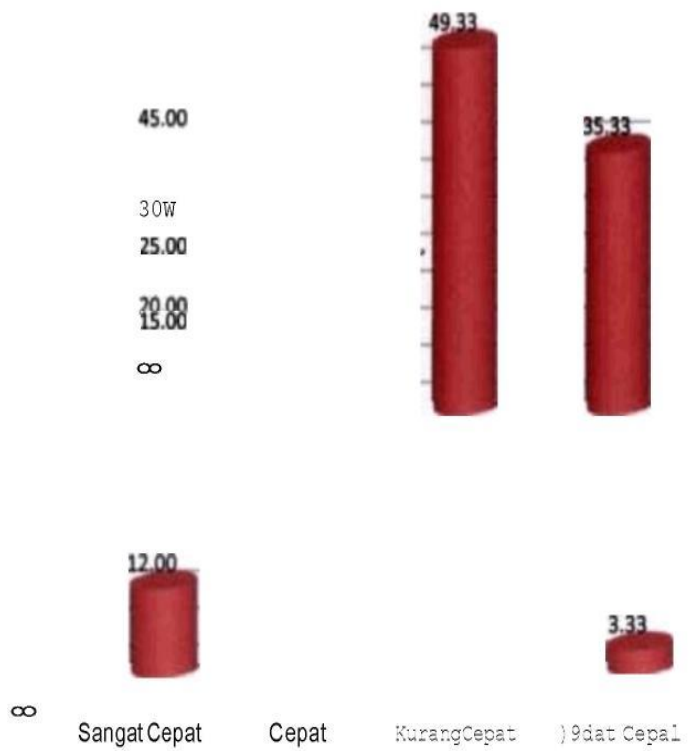


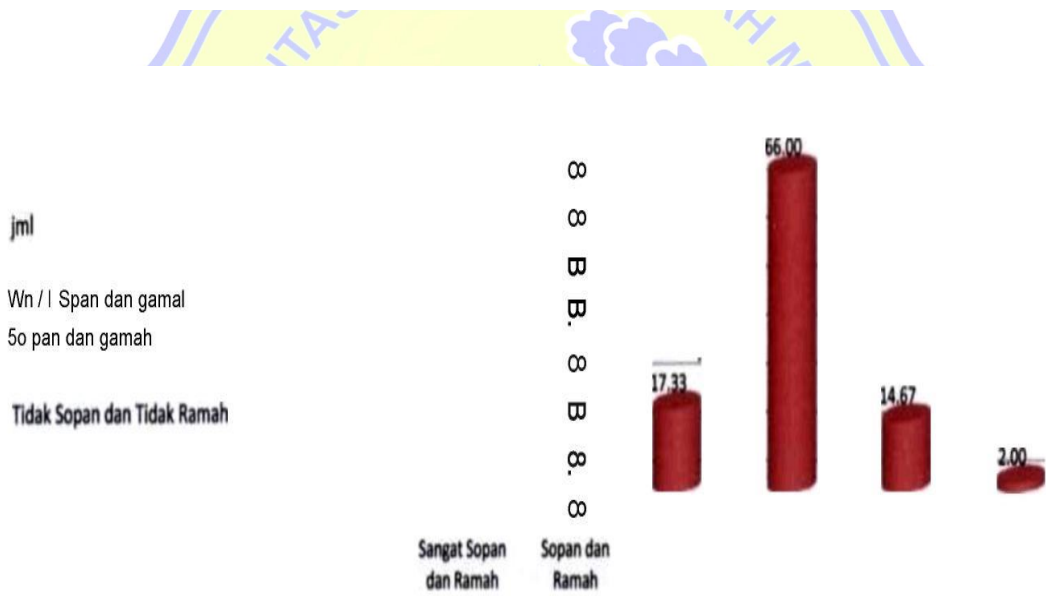
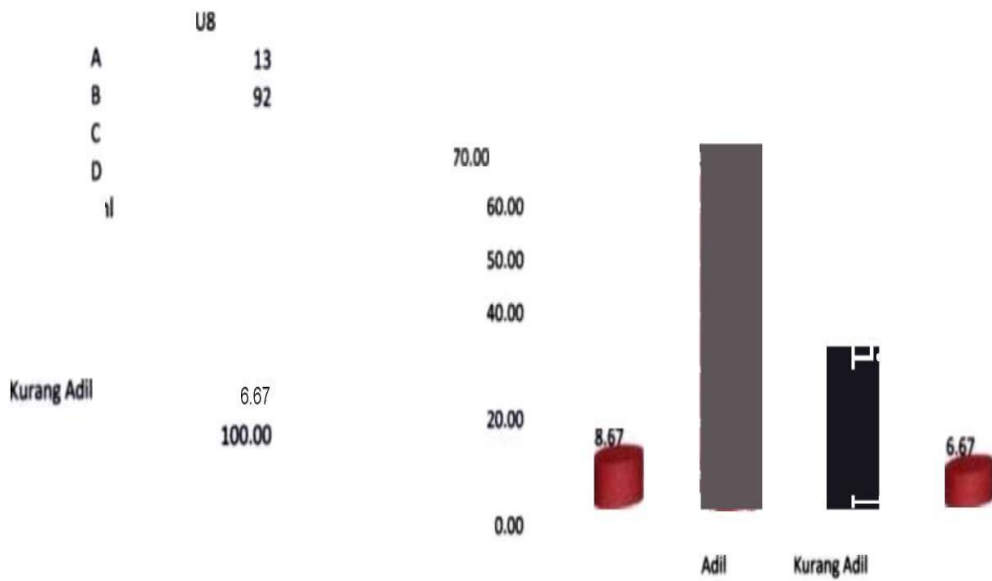


	us
A	20
B	105
	22
D	3
Sangat Mampu	13.33
Mampu	70.00
	14.67
	2.00
	100.00



jml	110
Sangat Cepat	22.00
Cepat	49.33
Xurang Cepat	35.33
Tidak Cepat	3.33





B	33
C	63
D	16
Jumlah	150

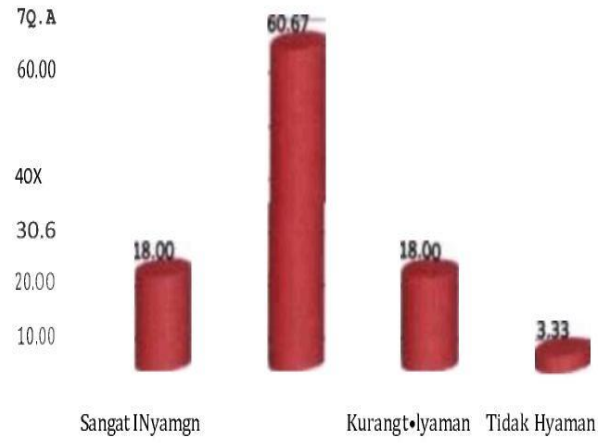
Selalu Tepat	32.67
Banyak Tepatnya	15.33
kadang-kadang Tepat	41.33
Selalu Tidak Tepat	10.67
	100.00

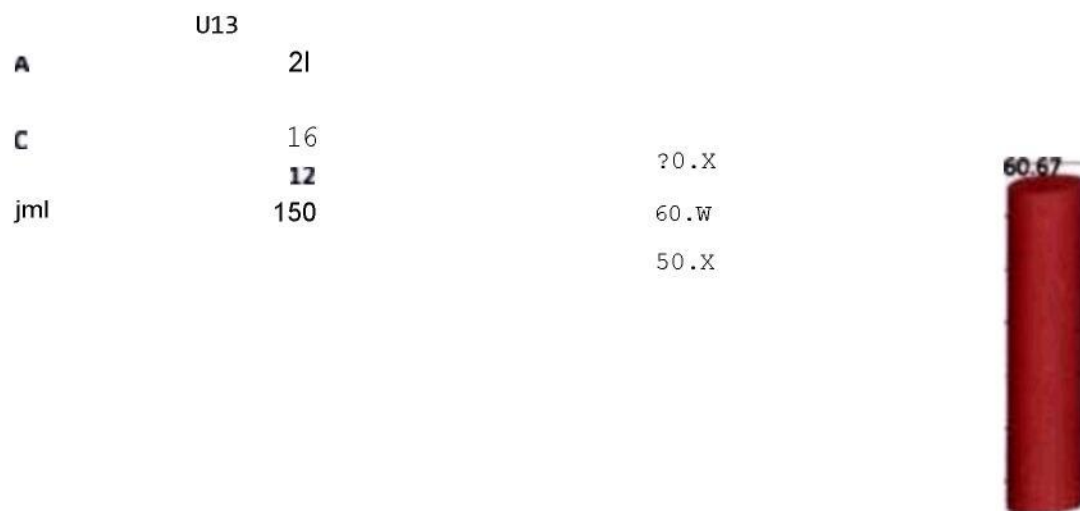
is.a



A	2)
B	91
C	27
D	5
jml	150

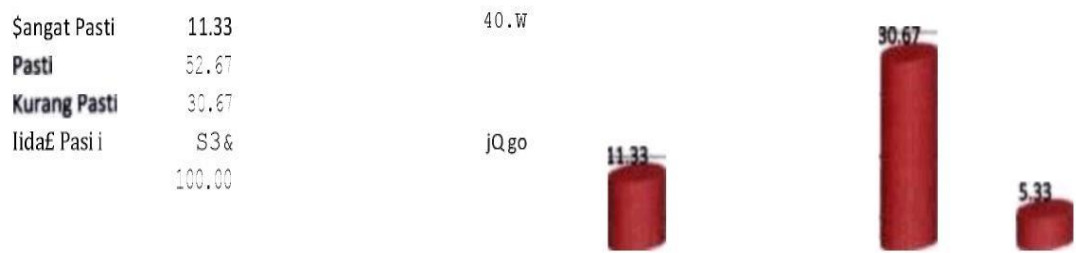
Sangat Nyaman	1800
Nyaman	606)
Kurang Nyaman	1800
Tidak Nyaman	333
	100.00





Sangat Wajar Wajar Kurang Wajar Tidak Wajar

U14	
■	17
■	79
■	46
D	8
jml	150
	50.00



PENGOLAHAN INDEKS KEPuasan MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK
 LOKASI : KETURAHAN BUNGUR JAKARTA PUSAT
 : Pelayanan Umum



	IC	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16	U17	U18	U19	U20	U21	U22	U23	U24	U25	U26	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26																											
38	t	f	f	(3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6F	f	Z	Z		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	f	E	E	E	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

80	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : ABDUL HALIM

NIM : 21311A0064

KONSENTRASI : KEBIJAKAN PUBLIK

NAMA PEMBIMBING I : Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	21-1-2019		Gambaran Umum & Wawancara	
2	23-1-2019		Hasil Wawancara Pembahasan	
3	26-1-2019		Pembahasan + Teori	
4	5-2-2019		Teori ditambahkan	
5	10-2-2019		Kesimpulan. Acc	

Mataram, 1 Februari 2019

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



↳ (Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I



↳ (Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : ABDUL HALIM

NIM : 21311A0064

KONSENTRASI : Kebijakan Publik

NAMA PEMBIMBING II : M. Awaluddin, .S.AP, M.Si

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	10/12/2018		-HASIL dan Dokumen ditambahkan lagi	
2	15-12/2018		-Perbaiki wawancara - Analisis	
3	20/12/2018		-Teori dicocokkan dengan data	
4	30/12/2018		- Analisis + teori	
5	5/1/2019		Acc	

Mataram, 1 Pebruari 2019

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



✓ (Rahmad Hidavat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(M. Awaluddin, S.AP, M.Si)

NIDN.



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Duapuluh** Bulan **Pebruari** Tahun **Dua Ribu Sembilanbelas** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **ABDUL HALIM**
Nomor Mahasiswa : **21311A0064**
Konsentrasi : **Kebijakan Publik**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JEMPONG KOTA MATARAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP NIDN. 0822048901	Penguji Ketua	3,0
2	M.Awaluddin, S.AP, M.SI	Penguji Anggota 1,	3,28
3	Iwin Ardyawin, S.Sos, MA NIDN. 0813078902	Penguji Anggota 2,	3,56
TOTAL			9,84

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{9,84}{3} = 3,28$$

Mataram, 20 Pebruari 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Penguji Anggota 1,

Penguji Anggota 2,

✓ Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP
NIDN: 0822048901

M. Awaluddin, S.AP, M.SI
NIDN:

Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN. 0813078902

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ABDUL HALIM**
 Nomor Mahasiswa : 21311A0064
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	6	
5	Penyajian Data	3	3	6	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	6	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		75	

TOTAL BN
 IPK : ----- = 3,0
 TOTAL B

Mataram, 20 Pebruari 2019
 Penguji Utama,



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP**
 NIDN: 0822048901

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ABDUL HALIM**
 Nomor Mahasiswa : 21311A0064
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		82	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{82}{25} = 3,28$$

Mataram, 20 Pebruari 2019
 Penguji Anggota I,



M. Awaluddin, S.AP, M.SI
 NIDN:

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ABDUL HALIM**
 Nomor Mahasiswa : **21311A0064**
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	2	8	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		89	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{89}{25} = 3.56$$

Mataram, 20 Pebruari 2019
 Penguji Anggota II,



Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
 NIDN: 0813078902