

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB, sudah dikatakan cukup efektif terlihat dari beberapa indikator-indikator penunjang pelayanan publik yaitu :

5.1.1 *Tangible*/Bukti Fisik penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sudah sangat terlihat nyata dari pelayanan yang diberikan oleh bidang Pemenuhan Hak Perempuan (PHP).

5.1.2 *Responsiveness*/daya tanggap ketanggapan seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kasus kekerasan perempuan *sudah* menunjukkan pelayanan yang cepat).

5.1.3 *Courtesy* (kesopanan); pelayanan yang baik harus disertai dengan sikap keramahan, kesopanan kepada pihak yang dilayani.

5.1.4 *Communication* (komunikasi); pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pihak yang dilayani.

5.1.5 *Credibility* (kredibilitas); pelayanan yang baik harus dapat memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pihak yang dilayani.

5.1.6 Security (keamanan); pelayanan yang baik harus memberikan rasa aman kepada pihak yang dilayani dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

5.1.7 Understanding the customer (kemampuan memahami pelanggan); pelayanan yang baik harus didasarkan kepada kemampuan menanggapi atau rasa pengertian kepada keinginan pihak yang dilayani.

5.1.8 Faktor pendukung adanya sarana dan prasarana yang memadai khususnya dibidang PHP kantor BP3AKB Provinsi NTB

5.1.9 Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan di Bidang Pemenuhan Hak Perempuan (PHP) ialah adanya sumber daya manusia yang kurang dan juga adanya indikator keamanannya yang belum memadai.

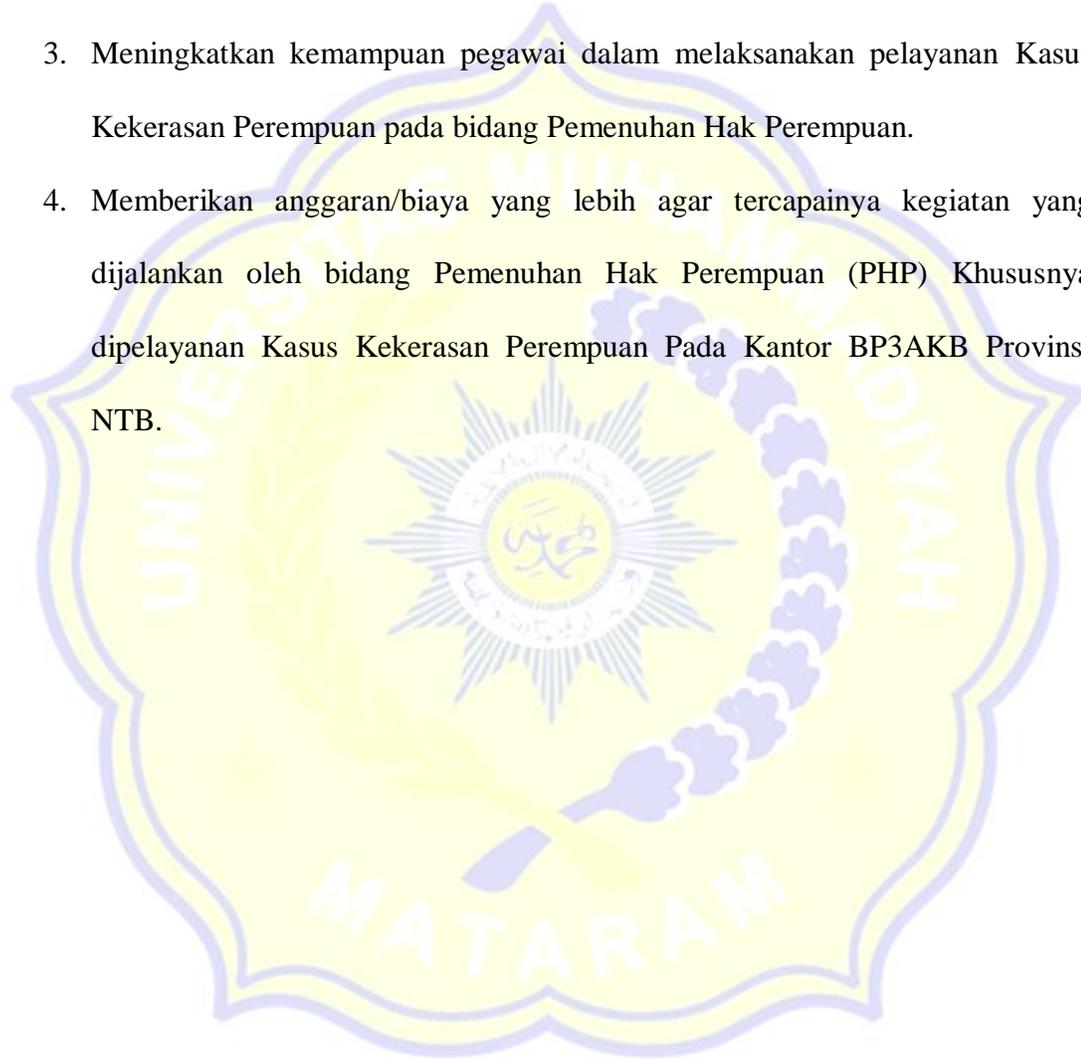
5.1.10 Solusi Mengatasi Permasalahan dalam Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Kantor BP3AKB Provinsi NTB. Dengan cara meningkatkan sumber daya manusia juga menambahkan petugas keamanan untuk memberikan informasi terhadap pelanggan sehingga tak perlu lagi menanya langsung kepegawainya karna sudah diinformasikan oleh petugas keamanan sebelumnya.

5.1 Saran

Adapun saran yang disampaikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Sumber Daya Alam pada kantor BP3AKB Provinsi NTB yang masih belum memadai, agar mencapai Visi dan Misi yang ada.

2. Menambahkan petugas keamanan untuk di tempat parkir dan juga petugas keamanan untuk memberikan informasi terkait persyaratan-persyaratan pelayanan yg dibutuhkan masyarakat mengetahui tanpa menanyakan langsung ke pegawai pelayanan agar tercapainya pelayanan yang diinginkan.
3. Meningkatkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan Kasus Kekerasan Perempuan pada bidang Pemenuhan Hak Perempuan.
4. Memberikan anggaran/biaya yang lebih agar tercapainya kegiatan yang dijalankan oleh bidang Pemenuhan Hak Perempuan (PHP) Khususnya dipelayanan Kasus Kekerasan Perempuan Pada Kantor BP3AKB Provinsi NTB.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber dari Buku & Jurnal:

- Arikunto, S.2007. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Lutfi, J. 2007. *Wajah Buram Pelayanan Publik*, Malang Corruption Wacth.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasution, Nur. 2015 *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ones Gita Crystalia. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses Melalui <https://eprints.uny.ac.id/28594/> (20/01/2019).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Ratminto, Dkk. 2016. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rian Rahmadeny. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan. Fakultas ilmu sosial dan politik*. Universitas Bengkulu. Diakses melalui <https://docplayer.info/51819912>. (20/01/2019).
- Surakhmad, W. 1985. *Dasar Dan Teknik Research*. Surabaya. CV.Tarsito.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Kepemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping*. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Di Akses Melalui <http://eprints.uny.ac.id/17523/> (20/01/2019).

Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono. F. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yongyakarta: Penerbit Andi.

Peraturan Undang-Undang

Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat No.41 Tahun 2011

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang No.1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan

Dokumen Instansi :

Keluarga Berencana Provinsi NTB Mataram, 30 Desember 2016.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak.



DOKUMENTASI PENELITIAN SKRIPSI

KANTOR BP3AKB PROVINSI NTB



DP3AP2KB PROVINSI NTB
JALAN SINGOSARI NOMOR 2 MATARAM
TELEPON 0370-634800 FAX 631629

Sumber : Data Instansi BP3AKB Provinsi NTB Kota Mataram

PROFIL DIRI



NAMA : YUSTANTI

NIM : 216110124

KONSENTRASI ADMINISTASI PEMBANGUNAN

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2020









Turun Sosialisasi Ke Masyarakat



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 096/IL.3.AU/F/XII/2019
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Mataram, 16 Rabiul Akhir 1441 H
14 Desember 2019 M

Kepada

Yth : **Kepala BP3AKB Provinsi NTB**

di –

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : YUSTANTI
2. N I M : 216110124
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema /Judul : **"Kualitas Pelayanan Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana (BP3AKB) Provinsi NTB (Di Bidang PPKB)."**
7. Lokasi Penelitian : Kantor BP3AKB Provinsi NTB

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN.0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Kepala BKKBN Provinsi NTB;
2. Rektor UMMAT (untuk maklum);
3. Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum);
4. Arsip.

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Yustanti
Nim : 216110124
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan

Nama Pembimbing II: M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP.,M.IP

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	23/12/2019		Ulfatul	M. Ulfatul
2	06/01/2020		Dokter	M. Ulfatul
3	13/01/2020		publikasi	M. Ulfatul
4	20/01/2020		publikasi	M. Ulfatul
5	25/01/2020		Dokter publikasi	M. Ulfatul

Mataram, 25/01/2020

Mengetahui
Prodi Administrasi Publik
Ketua

(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

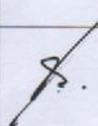
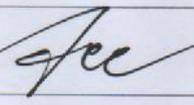
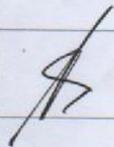
Dosen Pembimbing II

(M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP)
NIDN.0809039203

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Yustanti
Nim : 216110124
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan

Nama Pembimbing I: Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

NO.	Haridan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	27/1-20		Perbaiki Lt Pengantar	
2	27/1-20		Perbaiki Bab II Penelitian - kethh.	
3				
4	31/1-20			
5				

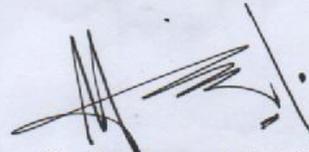
Mataram, 31/1-2020

Mengetahui
 Prodi Administrasi Publik
 Ketua



(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
 NIDN. 0806066801