

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang di lakukan untuk menjawab rumusan masalah yang di ajukan, maka hasil yang di capai dalam penelitian ini dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kesedehanaan berada pada kategori masyarakat merasa sangat puas 53,33% dan terendah pada kategori tidak puas 6,67%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kejelasan informasi berada pada kategori sangat puas 53,33% dan yang terendah berada pada kategori cukup puas yaitu 13,33%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kepastian waktu berada pada kategori sangat puas 46,67% dan yang terendah berada pada kategori cukup puas yaitu 13,33%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel akurasi produk berada pada kategori sangat puas 43,33% dan yang terendah berada pada kategori tidak puas yaitu 3,33%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana berada pada kategori sangat puas 56,67% dan yang terendah berada pada kategori tidak puas yaitu 3,33%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel keamanan berada pada kategori sangat puas 60,00% dan yang terendah berada pada kategori cukup puas yaitu 16,67%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kenyamanan berada pada kategori sangat puas 53,33% dan yang terendah berada pada kategori cukup puas yaitu

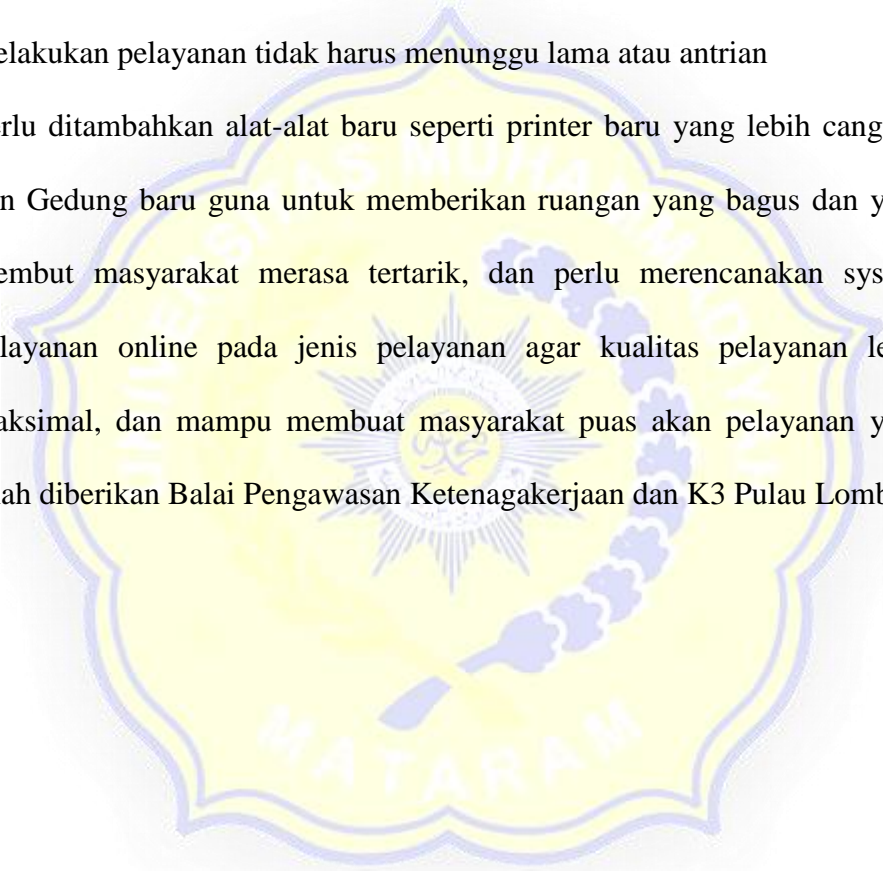
10,00%. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap variabel kemudahan akses berada pada kategori sangat puas 66,67% dan yang terendah berada pada kategori cukup puas yaitu 10,00%. Dari keseluruhan variabel dapat dilihat pendapat masyarakat yang berada pada kategori puas, tetapi perlu juga di perhatikan pendapat masyarakat yang merasa cukup puas dan tidak puas. Terkait dengan variabel kepuasan masyarakat dapat di tingkatkan seperti kelengkapan sarana dan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan agar tidak menghambat proses pelayanan yang di berikan pegawai kepada masyarakat.

2. Faktor pendukung, meliputi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan keterampilan pegawai dalam melayani masyarakat dan kualitas pegawai dalam pegawai yang kompetensi di bidang nya.
3. Faktor penghambat meliputi : Masih ada sebagian masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan yang tersedia karena rendah nya pemahaman dalam pelaksanaan pelayanan publik dan masih kurang nya sarana dan prasarana dalam menunjang keberhasilan seperti masih kurang nya alat-alat teknologi baru dan kurang nya tersedia AC serta kekurangan kursi yang ada di ruang tunggu.

## **B. Saran**

Meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat yang di nilai dari kantor Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok telah membuat masyarakat puas akan pelayanan nya namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan dan perlu di tingkatkan antara lain:

1. Perlu melengkapi sarana dan prasarana dan perlu menambahkan alat baru (IT) dengan mutu yang bagus dan berkualitas.
2. Perlu menambah pegawai yang melayani masyarakat jadi ketika masyarakat melakukan pelayanan publik di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok butuh tenaga baru agar ketika melakukan pelayanan tidak harus menunggu lama atau antrian
3. Perlu ditambahkan alat-alat baru seperti printer baru yang lebih canggih, dan Gedung baru guna untuk memberikan ruangan yang bagus dan yang membuat masyarakat merasa tertarik, dan perlu merencanakan system pelayanan online pada jenis pelayanan agar kualitas pelayanan lebih maksimal, dan mampu membuat masyarakat puas akan pelayanan yang telah diberikan Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. Kepmen Nomor 63/KEP/M.PAN/7/ Tahun 2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik di Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 11 Tahun 2016 Tentang *Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat*.
- \_\_\_\_\_. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang *Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- \_\_\_\_\_. Surat Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 50 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan Susunan Organisasi*.
- \_\_\_\_\_. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.
- Anggoro. 2002. *Kinerja Pegawai UPT Pemerintah Kota Semarang*.
- Anisa, Siti. 2018. *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Helvetia*. Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Hal 25-38.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Fardhani, Harenta. 2010. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Hal -17.
- Ibrahim. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Komariah, Aan. Satori Djarman. 2010. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, F. 2018. *Bab III Metode Penelitian*.
- Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPPS STIM YKPN.
- Meleong, J. Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rostakarya.
- Moenir, 1992. *Manajemen Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip, Kolter. 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

- \_\_\_\_\_, Kolter. 2005, *Manajemen Pemasaran*. Buku 1 Edisi Milenium Jakarta: PT Prenhallindo.
- Sondan, Siagian. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2007. *Matode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: PT. Remaja Rostakarya.
- Supriyono. 2003. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Utami dan Suryanto. 2013. *Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan di Surakarta*.
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang CV. Citra Malang.
- Widyastuti. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor UPT Kota Surakarta*.





**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

**FOTO DOKUMENTASI KEGIATAN**



Wawancara dengan Bapak Kepala Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 pulau Lombok



Wawancara dengan Bapak Kepala Sub Bagian Tata Usaha



Wawancara dengan pegawai Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 pulau Lombok





Kegiatan pengisian angket dan wawancara kepada masyarakat





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 480./II.3.AU/F/II/2021  
Lamp. : Skripsi  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 27 Jumadil Akhir 1442 H  
09 Februari 2021 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Mustamin H. Idris, M.S. (PU)  
2. Bapak / Ibu : Rahmad Hidayat, S.AP., M. AP. (PP)  
3. Bapak / Ibu : Mardiah, S.Sos., M.Si. (PN)

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

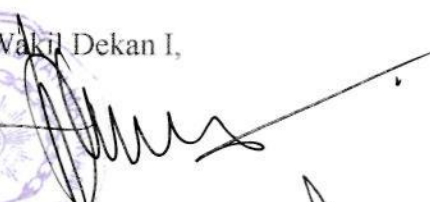
Hari / Tanggal : Kamis, 11 Februari 2021  
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **TITIN NURFADILAH**  
NIM : 217110140  
Jurusan : Urusan Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Balai Pengawasan Ketenagakerjaan Dan K3 Pulau Lombok”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

**Wabillahitaufiq Walhidayah**  
**Wassalamu'alaikum Wr. Wb**

Wakil Dekan I,  
  
**Dedy Iwanto, ST., MM.**  
NIDN. 0818087901

**Tembusan**, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**  
**DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI**  
**BALAI PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK**  
Jln. Majapahit Nomor 70 Telp. (0370) 7503570  
Email : [uptdbpkpl@gmail.com](mailto:uptdbpkpl@gmail.com)  
**MATARAM**

Kode Pos 83127

Mataram, 29 Desember 2020

Nomor : 067/682/BPKK3PL/XII/2020  
Lampiran :  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada,  
Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah  
Mataram  
Cq. Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
di -  
Mataram

Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

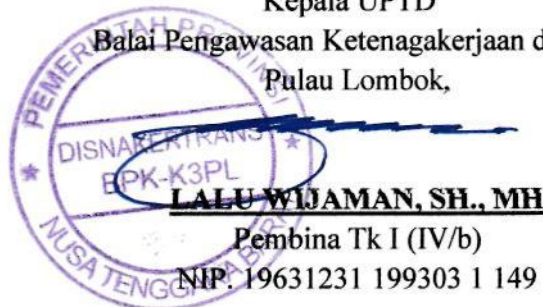
Sehubungan dengan Surat Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 522/II.3.AU/F/XII/2020 tanggal 23 Desember 2020 perihal Mohon Izin Penelitian Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik atas nama Titin Nurfadilah (NIM : 17110140), bahwa pada prinsipnya kami menyetujui dan menerima permohonan izin penelitian tersebut dengan syarat mahasiswa yang bersangkutan mematuhi protokol kesehatan dan ketentuan kerja pada UPTD. Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3 Pulau Lombok.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih

Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Kepala UPTD

Balai Pengawasan Ketenagakerjaan dan K3  
Pulau Lombok,





**LALU WIJAMAN, SH., MH**

Pembina Tk I (IV/b)

NIP. 19631231 199303 1 149

## LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

**NAMA** : TITIN NURFADILAH  
**NIM** : 217110140  
**KONSENTRASI** : Administrasi Pembangunan  
**NAMA PEMBIMBING I** : Drs. H. Mustamin H. Idris, MS


No.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.	2/2-21	5/2-21	Bab IV dan Bab V	
2.	7/2-21	7/2-21	Perbaiki lagi redaksi Bab IV	
3.			Ace lanjutkan ujian skripsi	
4.				
5.				

Mataram, 14 Januari 2021

Mengetahui  
Prodi Administrasi Publik  
Ketua





Dosen Pembimbing I

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

  
Drs. H. Mustamin H. Idris, MS  
NIDN.0031126484

## LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : TITIN NURFADILAH  
NIM : 217110140  
KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan  
NAMA PEMBIMBING II : Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP

No.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.				
2.				
3.				
4.			Keperbimbing I	
5.				

Mataram, 18 Januari 2021

Mengetahui

Prodi Administrasi Publik

Dosen Pembimbing II

Ketua



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

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



**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 **Kamis** Tanggal **Sebelas** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** 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 : **TITIN NURFADILAH**  
Nomor Mahasiswa : 217110140  
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI BALAI PENGAWASAN KETENAGAKERJAAN DAN K3 PULAU LOMBOK"**


Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :


No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. H. Mustamin H. Idris, MS NIDN. 0031126484	Penguji Ketua	3,76
2	Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP NIDN. 0822048901	Penguji Anggota 1,	3,6
3	Mardiah, S.Sos., M.Si NIDN . 0804117201	Penguji Anggota 2,	3
<b>TOTAL</b>			<b>10,3</b>

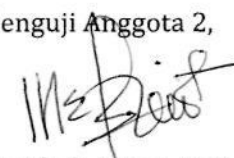
$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{10,3}{3} = 3,43$$

Mataram, 11 Februari 2021

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,  
  
Drs. H. Mustamin H. Idris, MS  
NIDN: 0031126484

Penguji Anggota 1,  
  
Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP  
NIDN: 0822048901

Penguji Anggota 2,  
  
Mardiah, S.Sos., M.Si  
NIDN. 0804117201

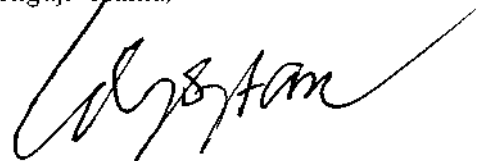
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **TITIN NURFADILAH**  
Nomor Mahasiswa : 217110140  
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	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		94	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{94}{25} = 3,76$$

Mataram, 11 Februari 2021  
Penguji Utama,



**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
NIDN: 0031126484

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

Nama : **TITIN NURFADILAH**  
 Nomor Mahasiswa : 217110140  
 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	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
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	
<b>JUMLAH</b>		25		75	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{75}{25} : 3$$

Mataram, 11 Februari 2021  
 Penguji Anggota II,



**Mardiah, S.Sos., M.Si**  
 NIDN: 0804117201



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

Nama : **TITIN NURFADILAH**  
 Nomor Mahasiswa : 217110140  
 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	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
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	3	6	
<b>JUMLAH</b>		25		<b>90</b>	

$$\text{IPK} = \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{90}{25} = 3,6$$

Mataram, 11 Februari 2021  
 Penguji Anggota I,



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