

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kehadiran covid-19 ini telah mempengaruhi aktifitas pelayanan publik, akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang mengacu kepada 5 dimensi dalam melihat kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, bahwa dampak covid-19 terhadap kualitas pelayanan publik di kantor DPMPTSP kota Mataram ini tidak berdampak secara khusus mengacu dari kelima dimensi tersebut, meskipun terdapat hal yang berubah saat munculnya pandemi covid-19 ini, akan tetapi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun terdapat beberapa kekurangan dan kendala, akan tetapi hal itu sudah terjadi sebelum munculnya covid-19 ini. Jadi kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh DPMPTSP kota Mataram di tengah pandemi covid-19 ini tidak berubah.
2. Cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di antaranya yaitu penerapan pelayanan melalui sitem online seperti OSS dan pengirimam berkas melalui kurir Pos. Strategi lain yaitu pembatasan waktu pelayanan sampai jam 12.00 siang, dan juga harus menerapkan protokol kesehatan yang disiplin. Selain itu DPMPTSP kota Mataram juga menerapkan

sistem pelayanan dengan 2 layar komputer di setiap meja petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akan tetapi setiap strategi tersebut dalam pelaksanaannya belum maksimal secara keseluruhan.

## **1.2. Saran**

Dalam rangka mendukung Cara/strategi yang dilakukan oleh DPMPTSP kota Mataram dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka disarankan agar DPMPTSP kota Mataram dapat lebih meningkatkan lagi terkait dengan kualitas SDM para pegawainya secara menyeluruh, misalnya mengadakan pelatihan untuk para pegawai. Kemudian perlu adanya sosialisasi tentang pelayanan berbasis online, agar dapat mempermudah pelaksanaan pelayanan berbasis online/daring. Selain itu, DPMPTSP pun harus meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan OPD lain, agar pelaksanaan pelayanan publik dapat benar-benar tersinkron dalam satu sistem.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, Lijan, Poltak (2008) *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)* Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014) *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: Alfabeta
- Kementerian Dalam Negeri. (2020) *Pedoman Umum Menghadapi Pandemi Covid-19 bagi Pemerintah Daerah (Pencegahan, Pengendalian, Diagnosis dan Manajemen)*. Jakarta.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2004. *Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah*. Lembaran Negara RI Tahun 2004 No. 125. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 No. 112. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. 1993. *SK MenPan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Jakarta. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2020. *Undang-Undang No. 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang No. 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan Untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan Menjadi Undang-Undang*. Lembaran Negara RI Tahun 2020 No. 134. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2020. *Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Bersekala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* Lembaran Negara RI Tahun 2020 No. 91. Jakarta. Sekretariat Negara.
- Pemerintah Republik Indonesia. 2020. *Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah*.

Jakarta. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pemerintah Republik Indonesia. 2002. *Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Sipil Negara No. 58/KEP/M. PAN/9/2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan*. Jakarta. Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pemerintah Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Lembaran Negara RI Tahun 2014 No. 221. Jakarta. Sekretariat Kabinet RI.

Pemerintah Republik Indonesia. 2019. *Perda Kota Mataram No. 2 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan*. Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2019 No. 2 Seri E. Mataram.

Pemerintah Republik Indonesia. 2016. *Peraturan Walikota Mataram NO. 44 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram*. Berita Daerah Kota Mataram Tahun 2016 No. 44. Mataram.

Pemerintah Republik Indonesia. 2017. *Keputusan Kepala DPMPTSP kota Mataram. NO. 503/01.a/DPMPTSP/1/2017. Tentang Penetapan Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram*. Mataram. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Mataram.

Dewi, Wahyu. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Implementasi Pembelajaran Daring Di Sekolah Dasar. Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan, 2 (1), 55-61.

Nasution, Dito; Erlina & Muda, Iskandar. (2020) Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia. Jurnal Benefita, 5 (2), 212-224.

Amri, Andi. (2020) Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia. Jurnal Brand, 2 (1), 123-130.

Rohman, Abd & Larasati, Dewi. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 10 (2), 151-163.

Taufik & Warsono, Hardi. (2020). Birokrasi Baru untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid-19. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2 (1), 1-18.

- Lumbanraja, Anggita. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3 (2), 220-231.
- Syamsir, Ahmad; Nur, Mohamad; Wahidah Idah & Alia Siti. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. Hal. 1-12
- Sancoko, Bambang. (2010). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17 (1). 43-51.
- Rinaldi, Rudi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). 1 (1). 22-34.
- Rezha, Fahmi; Rochmah, Siti & Siswidiyanto. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1 (5), 981-990
- Novianti, Haning dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang), 3 (5), 789-794.
- Vice, Febrianeli. (2016). "Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Camat Gnung Talang Kabupaten Solok)". Tesis. Universitas Andalas. Padang.
- Dwimawanti, Ida. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). "Dialogue" *JIAKP*, 1(1), 109-116
- Vitra, Diana. (2020). "Upaya Upt. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Tahun 2019". Skripsi. FISIPOL, Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram. Mataram.
- Erni. (2018). Efektifitas Pelayanan Penanaman Modal Melalui Sistem Elektronik Dalam Meningkatkan Mutu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram. Skripsi. FISIPOL, Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram, kota Mataram.
- Nurdiani, Nina. (2014). Teknik Sampling snowball Dalam Penelitian Lapangan. *ComTech*. 5 (2), 1110-1118

Pelayananpublik-id. 2020. *Apa Itu Birokrasi? Pengertian, Tujuan, Ciri*, diakses dari <https://pelayananpublik.id/2020/02/03/apa-itu-birokrasi-pengertian-tujuan-ciri/>, pada 25 November 2020.

Riadi, Muchlicin. *Kualitas Pelayanan Publik*. 2019, di akses dari <https://www.kajianpustaka.com/>, pada 27 November 2020.





**LAMPPIRAN-LAMPPIRAN**

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

**Nama** : Afdhal Muzakir  
**Nim** : 217110004  
**Konsentrasi** : Kebijakan  
**Dosen Pembimbing II** : Drs. H. Abdurrahman, M.M

No.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			<p>Uraian: Harusnya banyak beasiswa yang di jadi                      bisa alat analisis untuk penelitian ini.</p>	
2.			<p>Perbaiki Hasil penelitian, dan                      dimensi kualitas pelayanan</p>	
3.			<p>subjek harus di Aditi Segan                      terinci, bisa di-bi-jumlah</p>	
4.			<p><i>(Signature)</i></p>	<p><i>(Signature)</i> 3/2/21</p>
5.			<p><i>(Signature)</i></p>	

Mataram, ..... 2021

Mengetahui  
 Prodi Adm Publik  
 Ketua

*(Signature)*

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

Dosen Pembimbing I

*(Signature)*

(Drs. H. Abdurrahman, M.M)  
 NIDN. 0804116101

**LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI**

Nama : Afdhal Muzakir  
 Nim : 217110004  
 Konsentrasi : Kebijakan  
 Dosen Pembimbing II : M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP, M.IP

No.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			masalah pabean	M. J
2.			Proses produksi	M. J
3.			produksi kerajinan	M. J
4.				
5.				

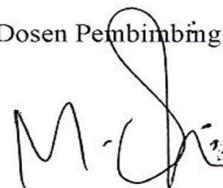
Mataram, ..... 2020

Mengetahui  
 Prodi Adm Publik  
 Ketua



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

Dosen Pembimbing II



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



**PEMERINTAH KOTA MATARAM**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KANTOR WALIKOTA  
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

**SURAT IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/026/Balitbang-Kt/I/2021

TENTANG  
**KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM**

- Dasar :
- a. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
  - b. Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
  - c. Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas FISIPOL Nomor : 037/II.3.AU/F/I/2021 Tanggal 05 Januari 2021.
  - d. Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/023/Bks-Pol/I/2021 Tanggal 07 Januari 2021.

**MENGIJINKAN**

- Kepada
- Nama : **Afdhal Muzakir**
- Fakultas : FISIPOL
- Judul Penelitian : **“Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram)”**
- Lokasi : DPMPPTSP Kota Mataram
- Untuk : Melaksanakan Izin Survei dan Penelitian dari Tanggal 09 Januari 2021 s/d 09 Maret 2021.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 08 Januari 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN KOTA MATARAM

  
H. LALU JOHARI, SE.ME  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19681204 200112 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Walikota Mataram di Mataram;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
3. Kepala DPMPPTSP Kota Mataram di Mataram;
4. Yang Bersangkutan;



**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 : **AFDAL MUZAKIR**  
Nomor Mahasiswa : **217110004**  
Konsentrasi : **Kebijakan Publik**  
Program Studi : **Administrasi Publik**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"ANALISIS DAMPAK COVID-19 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM)"**

**Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :**

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. H. Abdurrahman, MM NIDN. 0804116101	Penguji Ketua	3.9
2	M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP NIDN. 0809039203	Penguji Anggota 1,	3.9
3	Drs. Mintasrihardi, MH NIDN . 0830016101	Penguji Anggota 2,	3.7
<b>TOTAL</b>			

$$\text{IPK} : \frac{\text{Jumlah Ip}}{\text{Jmlh Penguji}} = \frac{11.5}{3} = 3.8$$

Mataram, 11 Februari 2021

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,

Drs. H. Abdurrahman, MM  
NIDN: 0804116101

Penguji Anggota 1,

M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP  
NIDN: 0809039203

Penguji Anggota 2,

Drs. Mintasrihardi, MH  
NIDN. 0830016101

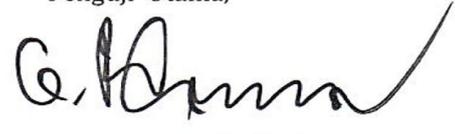
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AFDAL MUZAKIR**  
 Nomor Mahasiswa : 217110004  
 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	3.75	7.50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.75	7.50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4.0	8.0	
4	Methodologi	3	3.75	11.25	
5	Penyajian Data	3	3.75	11.25	
6	Analisa Data	4	3.75	15.0	
7	Kesimpulan	2	4	8.0	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12.0	
9	Bahasa	2	4	8.0	
10	Sikap	2	4	8.0	
<b>JUMLAH</b>		25		96.5	

TOTAL BN  
 IPK : ..... = **3.9**  
 TOTAL B

Mataram, 11 Februari 2021  
 Penguji Utama,



**Drs. H. Abdurrahman. MM**  
 NIDN: 0804116101

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

Nama : **AFDAL MUZAKIR**  
Nomor Mahasiswa : 217110004  
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	3,75	7,50	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,75	7,50	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4,0	8,0	
4	Methodologi	3	3,75	11,25	
5	Penyajian Data	3	3,75	11,25	
6	Analisa Data	4	3,75	15,0	
7	Kesimpulan	2	4	8,0	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12,0	
9	Bahasa	2	4	8,0	
10	Sikap	2	4	8,0	
<b>JUMLAH</b>		25		96,5	

TOTAL BN = 3.9  
IPK : -----  
TOTAL B

Mataram, 11 Februari 2021  
Penguji Anggota I,



**M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP**  
NIDN: 0809039203

0

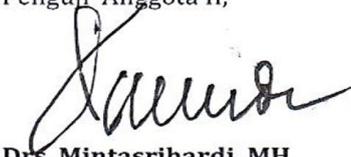
Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AFDAL MUZAKIR**  
 Nomor Mahasiswa : 217110004  
 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	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{93,5}{5} = 3,9$$

Mataram, 11 Februari 2021  
 Penguji Anggota II,

  
**Drs. Mintasrihardi, MH**  
 NIDN: 0830016101