

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama diterima yaitu terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram sebesar 94,3% sesuai dengan nilai koefisien determinasinya.
2. Secara parsial profesionalisme yang terdiri dari performance, akuntabilitas aparatur, loyalitas pegawai, dan kemampuan aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram. Setiap variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena berdasarkan hasil uji parsial nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada nilai  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.
3. Variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kejaksaan Negeri Mataram adalah variabel kemampuan aparatur ( $X_{1.4}$ ) dengan koefisien regresi dan nilai  $t$  hitung terbesar dibandingkan ketiga variabel yang lain.

## 5.2 Saran

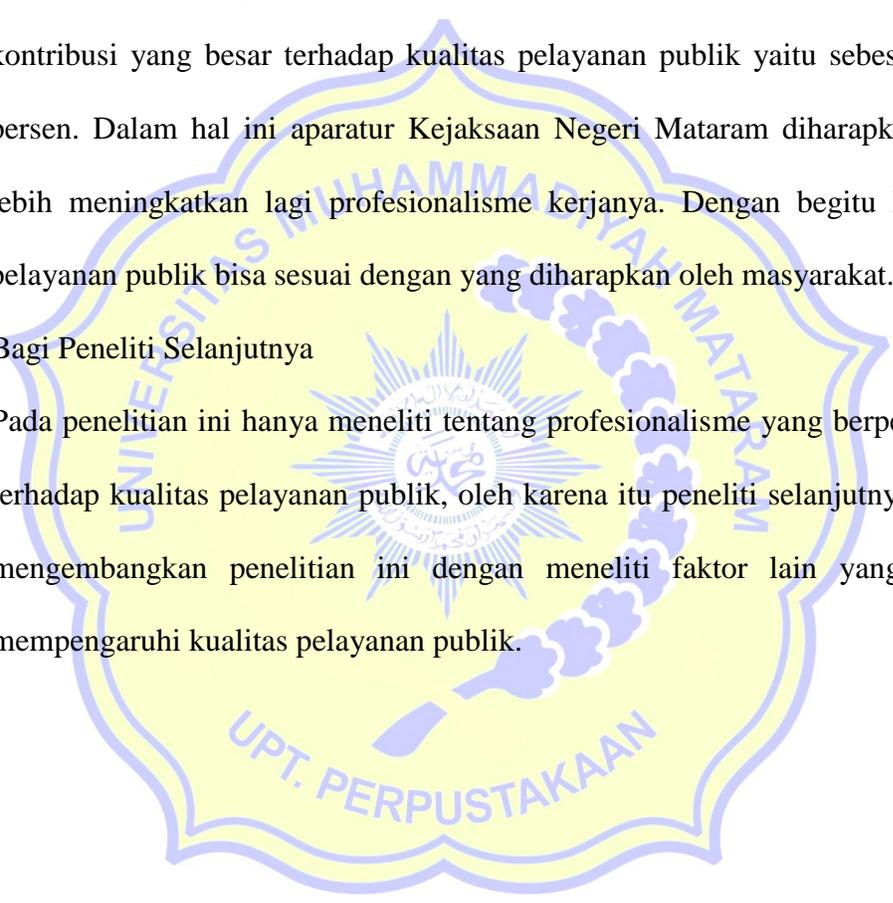
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi kantor Kejaksaan Negeri Mataram

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa profesionalisme memberikan kontribusi yang besar terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 94,3 persen. Dalam hal ini aparatur Kejaksaan Negeri Mataram diharapkan agar lebih meningkatkan lagi profesionalisme kerjanya. Dengan begitu kualitas pelayanan publik bisa sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini hanya meneliti tentang profesionalisme yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, oleh karena itu peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Akbar P.S dan Usman. 2008. *Pengantar Statistika*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Hamalik, Oemar, (2007), *Evaluasi Kurikulum Pendekatan Sistematis*, Bandung : Yayasan Al Madani Terpadu.
- Hamalik, Oemar, (2007) *Dasar-dasar Pengembangan Kurikulum*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodelogi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ibrahim. 2008. *Reiventing Government dan Bashing Bureaucracy*.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Perbandingan Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Klasifikasi Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudin. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Masrun. 1979. *Reliabilitas dan Cara-cara Menentukannya*. Yogyakarta : UGM.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Riduawan, *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta, 2010.

- Ridwan, Juniarso. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.
- Riawan Tjandra. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta Graha Ilmu
- Sarwono, Sarlito W. Psikologi Sosial. Jakarta: Salemba Humaika, 2009.
- Siagian, Sondang P. 2000. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2003. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Penelitian Pendidikan Kualitatif R dan D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, AG. 2009. Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi. Pustaka Pelajar. Yogyakarta, diunduh tanggal 19 November 2013 pukul 17.00
- Subarsono, AG. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syamsul Hadi. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Ekosina.
- Wirawan. 2002. *Statistik 2*. Edisi 2. Keraras Emas.





**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 **Senin** Tanggal **Dua Puluh Sembilan** Bulan **Juli** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** 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 : **SUHARMAN**  
 Nomor Mahasiswa : 21311A0055  
 Konsentrasi : Administrasi Pembangunan  
 Program Studi : Administrasi Publik  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : **"PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI KEJAKSAAN NEGERI MATARAM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS DATA PELAYANAN KASUS HUKUM)"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

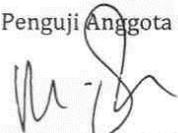
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dedy Iswanto, ST., MM NIDN. 0818087901	Penguji Ketua	4,72
2	M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP NIDN. 0809039203	Penguji Anggota 1,	3,18
3	M. Taufik Rachman, SH., MH NIDN. 0825078701	Penguji Anggota 2,	3,08
<b>TOTAL</b>			

Jumlah Ip  
 IPK :  $\frac{10,98}{3} = 3,66$   
 Jmlh Penguji

Mataram, 29 Juli 2019

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Ketua,  
  
Dedy Iswanto, ST., MM  
 NIDN: 0818087901

Penguji Anggota 1,  
  
M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP  
 NIDN: 0809039203

Penguji Anggota 2,  
  
M. Taufik Rachman, SH., MH  
 NIDN. 0825078701

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

Nama : **SUHARMAN**  
 Nomor Mahasiswa : 21311A0055  
 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	7.2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.6	7.2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.6	7.2	
4	Methodologi	3	3.7	11.1	
5	Penyajian Data	3	3.6	10.8	
6	Analisa Data	4	3.7	14.8	
7	Kesimpulan	2	3.6	7.2	
8	Konsistensi Bahasa	3	3.5	10.5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25		92	

TOTAL BN 92 3.68  
 IPK : -----  
 TOTAL B 25

Mataram, 29 Juli 2019  
 Penguji Anggota I,



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

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

Nama : **SUHARMAN**  
 Nomor Mahasiswa : 21311A0055  
 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	2	4	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
<b>JUMLAH</b>		25		77	

TOTAL BN  $\frac{77}{25} = 3.08$   
 IPK :  $\frac{77}{25}$   
 TOTAL B

Mataram, 29 Juli 2019  
 Penguji Anggota II,

  
**M. Taufik Rachman, SH., MH**  
 NIDN. 0825078701

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

Nama : **SUHARMAN**  
 Nomor Mahasiswa : 21311A0055  
 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	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
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			

TOTAL BN

IPK : -----

TOTAL B

Mataram, 29 Juli 2019  
 Penguji Utama,

**I.edy Iswanto, ST., MM**

NIDN: 0818087901