

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab IV, untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan, maka hasil yang dicapai dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur untuk variabel:
 - a. Motivasi Kerja Birokrasi dan Aparatur berada pada kategori sangat berpengaruh positif (85,00%) terhadap kualitas pelayanan publik.
 - b. Kemampuan Aparatur berada pada kategori berpengaruh positif (75,00%) terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun ada (20,00%) berpendapat kurang berpengaruh menurut penilaian responden.
 - c. Pengawasan/Kontrol Sosial berada pada kategori berpengaruh (60,00%) terhadap kualitas pelayanan publik, meskipun ada (32,50%) berpendapat kurang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik menurut penilaian responden.
 - d. Perilaku Organisasi/Aparatur berada pada kategori kurang berpengaruh (38,33%) terhadap kualitas pelayanan publik, dan (36,67%) yang berpendapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik menurut penilaian responden.

- e. Komunikasi berada pada kategori berpengaruh (56,67%) terhadap kualitas pelayanan publik, dan (36,67%) yang berpendapat kurang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik menurut penilaian responden.
- f. Restrukturisasi Organisasi berada pada kategori berpengaruh (60,00%) terhadap kualitas pelayanan publik, dan (32,50%) yang berpendapat kurang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik menurut penilaian responden.
2. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain :Skill individu atau personality, sarana dan prasarana, kepemimpinan Kepala Desa Batuyang yang demokratis, intensitas evaluasi kerja yang dilakukan secara berkala, menghindari perilaku yang diskriminatif.
3. Faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain : Kurang sosialisasi terkait Sistem Informasi Desa (SID), pegawai belum sesuai dengan tupoksi masing-masing, masih ada sebagian anggota masyarakat yang kurang memanfaatkan pelayanan yang tersedia, sarana prasarana yang ada tapi masih belum maksimal, seperti tidak tersedianya ruang tunggu, kekurangan kursi, tidak tersedianya kipas angin atau AC, kamar mandi yang hanya seadanya, dan kondisi ruangan operator yang masih berantakan.

B. Saran

Meskipun secara umum kualitas pelayanan di Kantor Desa Batuyang dalam kategori baik sebagai birokrasi pelayanan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh pemerintahan Desa Batuyang, meliputi :

1. Memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan utuh.
2. Respon petugas yang belum maksimal terhadap keluhan masyarakat harus diperbaiki dengan lebih responsif terhadap keluhan masyarakat.
3. Bertugaslah sesuai dengan tupoksi masing-masing.
4. Lengkapi sarana prasarana sehingga kualitas pelayanan publik lebih maksimal.



DAFTAR PUSTAKA

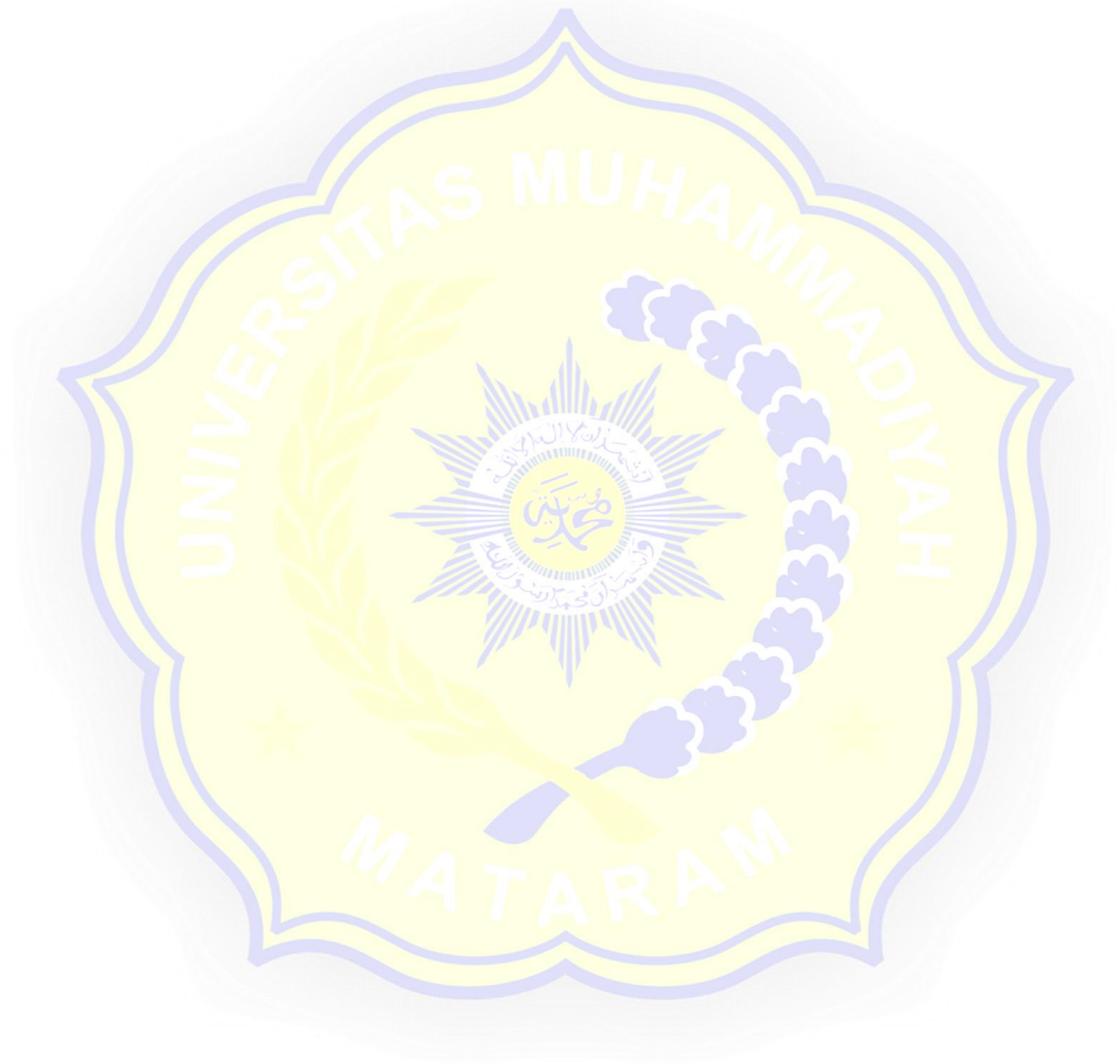
- Aidar. 2019. *Motivasi Kerja Birokrat Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Bagian Kesejahteraan Rakyat Dan Kemasyarakatan Sekretariat Daerah Kabupaten Parigi Moutong*, e-Jurnal Katalogis Vol.1 No. 7 Juli 2013, Hal. 51.
- Aini, Zahratul. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada PT. (Perusahaan Listrik Negara) PLN Persero Di Kecamatan Tanjung Lombok Utara)*, Skripsi.
- Anggriani, Ayu Sri, dkk. 2019. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Teluk Sebong Kabupaten Bintan*, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Bupati Lombok Timur. 2020. *Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Lombok Timur*, Selong.
- Crystalia, Ones Gita. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*, Skripsi.
- Detiknews. 2018. *Pelayanan Publik Kabupaten Lombok Barat Paling Buruk di NTB* (diunduh pada tanggal 13 November 2021, pukul 10.23 Wita), www.detik.com.
- Eka. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Rumbai Pesisir*, Jurnal Niara Vol 9 No 2 Januari.
- Hapsari, Megawati Shima. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kemandungan Tahun 2019*, Skripsi.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Palembang-Seberang Ulu. Gava Media.
- JDIH BPK RI. 2019. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah* (diunduh pada tanggal 20 November, pukul 19.37 Wita), BN.2019/NO.230,PERMENPAN.GO.ID;20 HLM.
- JDIHN. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. www.bphn.go.id

- Maramis, Freekley Steyfli, dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*, Jurnal EMBA Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1658 – 1667.
- Marande, Yunruth. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*, Jurnal Ilmiah Administratie Volume : 8 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017.
- Muhammad, Angki Aulia. 2013. *Kesadaran Hukum Masyarakat Kampung Mahmud Untuk Memiliki Sertifikat Atas Hak Ulayat*, Universitas Pendidikan Indonesia, www.repository.upi.edu
- Mustamin, Rahmi Siti Atika.2020. *Analisis Tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Alas*.
- Nurazizah. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Skripsi.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. *Aksesibilitas Pelayanan Publik Saat Pandemi Covid-19* (diunduh pada tanggal 11 November 2021, pukul 09.16 Wita), www.ombudsmanri.com.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2020. *Mengenal Pelayanan Publik* (diunduh pada tanggal 19 November 2021, pukul 20.21), www.ombudsmanri.com
- Ombudsman Republik Indonesia. 2021. *Pelayanan Publik Merdeka Dari Pandemi Covid-19*, (diunduh pada tanggal 19 November, pukul 19.04 Wita), www.ombudsmanri.com
- Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat. 2020. *NTB Maksimalkan Pelayanan Publik Dalam Satu Genggaman* (diunduh pada tanggal 13 November 2021, pukul 13.27 Wita), www.ntbprov.go.id.
- Ranah Research. 2019. *Pengertian Metode Penelitian dan Jenis-Jenis Metode Penelitian* (diunduh pada tanggal 15 November 2021, pukul 21.07 Wita), www.ranahresearch.com
- Salam, Rahmat. 2021. *Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19*. Jurnal fisip untad, Volume 3, Nomor 1, April 2021.

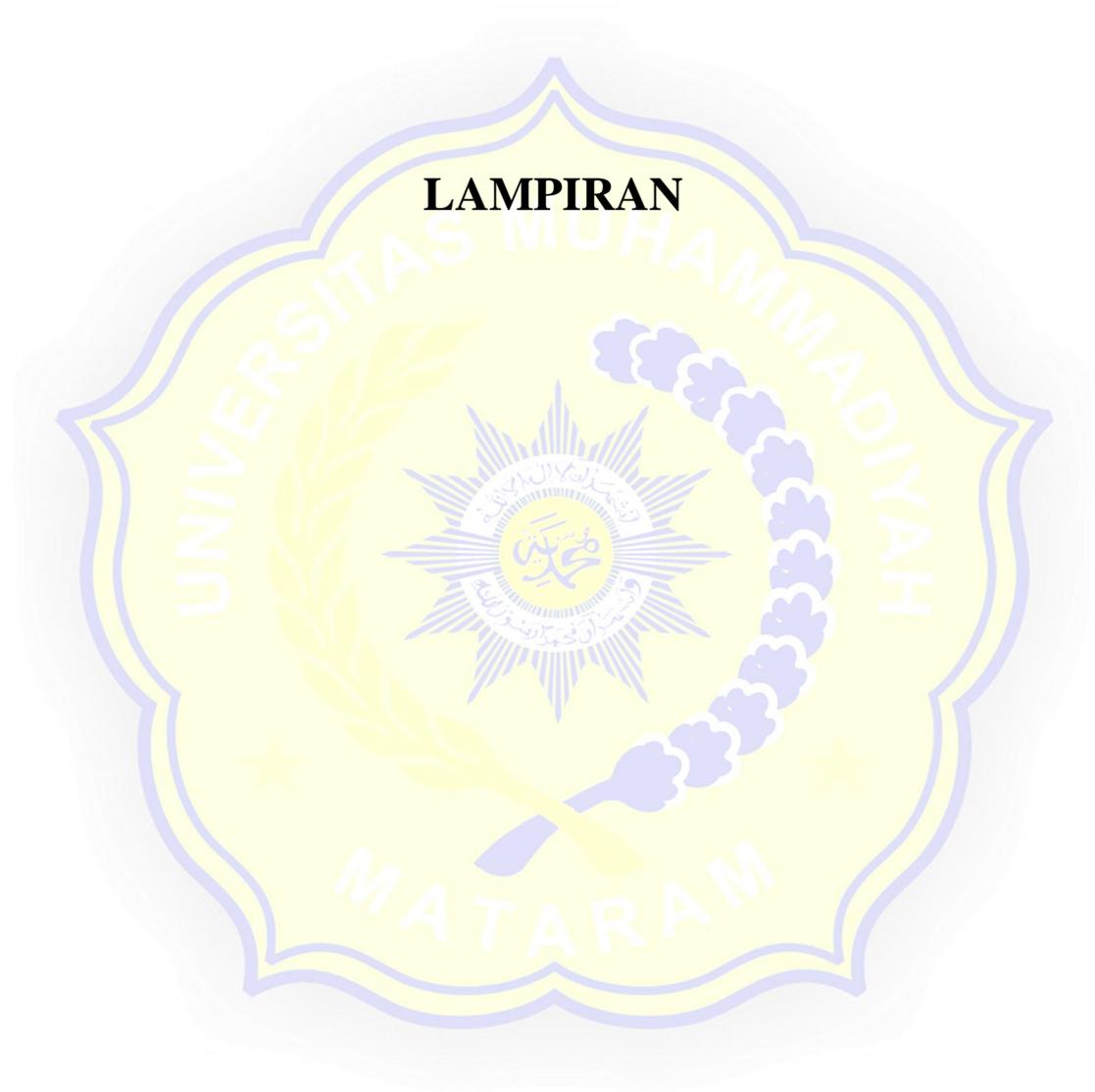
Suaib, Subhan. 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)*, Skripsi.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Yogyakarta: Alfabeta,cv.

Yulianto, Taufik. 2015. *Kinerja Kepala Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pematang*, Skripsi, Malang 2015.



LAMPIRAN





PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TIMUR
KECAMATAN PRINGGABAYA
DESA BATUYANG

JL.TGH Harist Mansur Telp.kode Post: 83654

Website; <https://desabatuyang.web.id> Email : batuyangpringgabaya@gmail.com

Batuyang, 27 Januari 2022

Nomor : 141/06/Bty/2022
Lam : -
Prihal : **Izin Penelitian**

Kepada
Yth.Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik Universitas
Muhammadiyah Mataram

di -

Mataram

Bismillahirrohmanirrohim
Assalamu'alaikum wr wb

Dengan mengharap Rahmat dan Ridho Allah SWT,sehubungan dengan telah kami terima surat dari dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram untuk itu kami dari Pemerintah Desa Batuyang (Pemdes) memberikan Izin Penelitan Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Publik di Desa Batuyang Kecamatan Paringgabaya Kabupaten Lombok Timur kepada Mahasiswa berikut ini :

- 1.Nama : **RAHMA INDRIANI**
- 2.NIM : 218110029
- 3.Program studi : Administrasi Publik
- 4.Tujuan : Untuk Memperoleh Data
- 5.Tema/Judul : “Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya kabupatenLombok Timur “
- 6.Lokasi Penelitian : Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya kabupatenLombok Timur “

Demikian surat izin penelitian ini dibuat dan dan atas kerjasamanya yang baik dihaturkan terima kasih.

Wabilahitaufik walhidayah

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Kepala Desa Batuyang

RUSDI ZAIN



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

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

Website: fisipol.ummat.ac.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 278/II.3.AU/F/IX/2021

Lamp : -

Hal : *Bimbingan Skripsi*

Mataram, 20 Shafar 1443 H

27 September 2021 M M

Kepada

Yth : 1. Bapak/Ibu : Drs. Mustamin H. Idris, M.S. (Pembimbing Utama)
2. Bapak/Ibu : Rahmad Hidayat, S.A.P., M.A.P. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyempurnakan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa yang telah memenuhi syarat diharuskan menulis Skripsi dari hasil studi lapangan. Untuk itu kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing Mahasiswa:

1. Nama : **Rahma Indriani**
2. NIM : 218110029
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Menyusun Skripsi
5. Tema/Judul : **"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Batuyang Kecamatan Pringgabaya Kabupaten Lombok Timur".**

Perlu kami jelaskan bahwa sesuai dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 614/II.3 AU/SK.D/V/2018, tanggal 25 Sya'ban 1438 H / tanggal 11 Mei 2018, Tentang tugas pembimbing yang sudah terlampir pada SK tersebut.

Demikian atas bantuan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa tersebut diatas, kami sampaikan ucapan terima kasih.

*Wabillahit Taufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Wakil Dekan I,

Dedy Swanto, ST., MM.
NIDN.0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIP UMMat (Sebagai Laporan);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.

OBSERVASI KANTOR



Tempat Pelayanan



Fasilitas penunjang



Profil Desa Batuyang



Kantor Desa Batuyang



Identitas penamaan kantor Desa



Di Kantor Desa juga disediakan ruang isolasi Covid-19



Tersedia Ruang Aula dengan fasilitasnya



Terdapat dapur umum



Terdapat fasilitas toilet namun belum dikatakan memadai



Ruang Operator

WAWANCARA KEPALA DESA



