

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan oleh Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) pada aspek terkait dengan kemudahan syarat pelayanan termasuk mudah dan tidak dipersulit.
2. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Perum Pegadaian Punia Kota Mataram masih dirasa kurang. Hal ini terkait penggunaan spiker (pengeras suara) panggilan nama maupun nomor antrian yang lama, ruangan tunggu yang terkesan kecil dan toilet umum untuk nasabah tidak tersedia.
3. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan informasi akurat yang diberikan pegawai Perum Pegadaian di Punia Kota Mataram masih kurang jelas. mengenai informasi akurat seperti informasi secara lisan kepada lisan

masih kurang dilaksanakan pegawai perum pegadaian. Sebagian besar masyarakat pengguna pelayanan perum pegadaian sudah mengetahui informasi jatuh tempo ada di kertas gadai namun masyarakat pengguna pelayanan juga membutuhkan informasi secara lisan agar lebih akurat dan di mengerti bagi pengguna pelayanan yang baru maupun yang suda sering menggunakan pelayanan.

4. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan keramahan dan kesopanan, secara keseluruhan tergolong ramah dan sopan.
5. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan permasalahan pelayanan masih ada permasalahan. Secara keseluruhan menyatakan masalah yang ditemui pada saat pelayanan seperti lama mengateri proses pelayanannya.
6. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan kenyamanan masih belum maksimal dikarenakan ruangan tunggu yang kecil terkesan sempit dan kursi tunggu yang masih kurang cukup sehingga nasabah merasa kurang nyaman karena penuh ketika nasabah perum pegadaian banyak datang nasabah duduk berdesakan dengan nasabah lainnya.

7. Masyarakat memiliki persepsi pada Pelayanan yang diberikan Perum Pegadaian (Studi Kasus Pada Nasabah Perum Pegadaian Di Kelurahan Punia Kota Mataram) terkait dengan faktor yang menyebabkan masyarakat Punia Kota Mataram menggunakan Perum Pegadaian sebagai alternatif permasalahan perekonomian secara keseluruhan menyangkup kebutuhan yang mendesak.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan beberapa hal kepada Perum Pegadaian di Kelurahan Punia sebagai berikut :

1. Perlu adanya perlengkapan sarana dan prasarana seperti spiker (pengeras suara) pemanggil nomor antrian maupun nama nasabah sehingga nasabah dapat mendengar dengan jelas nama dan nomor antrian saat panggilan.
2. Perlu pembenahan ruangan tunggu yang sempit sehingga terlihat lebih luas, kursi tunggu untuk nasabah sehingga nasabah merasa nyaman ketika nasabah Perum Pegadaian di Punia Kota Mataram sedang penuh, serta toilet umum untuk nasabah.
3. Perlu menambah pegawai bagian kasir agar pelayanan administrasi di Perum Pegadaian di Punia Kota Mataram lancar dan cepat sehingga nasabah merasa puas mendapat pelayanan.
4. Perlu adanya pegawai Perum Pegadaian di Punia Kota Mataram yang bertugas memberikan informasi yang akurat secara lisan kepada nasabah terhadap kebijakan pelayanan yang ada di perum pegadaian sehingga nasabah tidak bertanya-tanya dan nasabah mendapat informasi yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep, Adya Barata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptono. 2006. *Pemasaran Jasa Malang*: Bayu Media.
- Hanik Ulwiyati. 2013. *Pengaruh Pelayanan Jasa Pick Up Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Surabaya*. (Skripsi-Surabaya).
- Kasmir. 2005. *Etika Custermer Service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Mohammad, Maskan dkk. 2014. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Terminal Arjosari Kota Malang*. Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan Vol.1 No.1 Edisi Maret Hal. 32-42 ISSN 2338-4409.
- Muslim, dkk. 2005. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kaulitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Kota Medan*. Jurnal Studi Pembangunan, Vol.1. No 1.
- Riko, Tomas. 2016. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Tulung Selapan Kota Ogn Komerling Ilir (OKI)*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik 4 (2) Hal.189-201 p-ISSN-2549- 9165 e-ISSN.
- Rina, Mei Mirnasari. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 1, No.1 Hal. 72-84 ISSN 2303-341X.
- Purwadarminto. 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta :Balai Pustaka.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:Alfabet.
- ,2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- ,2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Cetakan ke-20. Bandung: CV Alfabeta.

Anonim. 2017. Di akses pada <https://www.kamusbesar.com/> Pada tanggal 18 Maret 2019 pada Pukul 11.30 WITA.

Anonim. Di akses pada <https://www.scribd.com> Pada tanggal 20 Maret 2019 pada Pukul 05:20 WITA.

Anonim. Di akses pada <https://www.finansialku.com/definisi-pegadaian/> Pada tanggal 20 Maret 2019 pada Pukul 09:30 WITA.



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

| No | Nama | PERTANYAAN |
|-----|-----------|---|
| 1. | Wawancara | Faktor apa yang membuat ibu menggunakan jasa Perum Pegadaian ? |
| 2. | Wawancara | Apa dengan adanya perum pegadaian sudah mengatasi permasalahan perekonomian? |
| 3. | Wawancara | Mengapa lebih memilih perum pegadaian sebagai alternatif dalam mengatasi masalah perekonomian? |
| 4. | Wawancara | Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan di perum pegadaian? |
| 5. | Wawancara | Bagaimana tentang ketersediaan sarana dan prasarana di perum pegadaian? |
| 6. | Wawancara | Bagaimana kondisi kantor perum pegadaian seperti kebersihan dan keindahan apakah sudah sesuai yang di harapkan? |
| 7. | Wawancara | Bagaimana penampilan pegawai perum pegadaian ? |
| 8. | Wawancara | Bagaimana keramahan dan kesopanan Pegawai perum pegadaian? |
| 9. | Wawancara | Bagaimana mengenai kenyamanan apakah sudah merasa nyaman apakah sudah merasa nyaman saat mendapat pelayanan di perum pegadaian? |
| 10. | Wawancara | Apakah karyawan di perum pegadaian memberikan informasi yang akurat mengenai kebijakan dalam menggadai dan menebus barang di Perum Pegadaian? |
| 11. | Wawancara | Apa terdapat permasalahan dalam proses pelayanan di perum pegadaian? |
| 12. | Wawancara | Bagaimana tingkat keamanan lingkungan di perum pegadian? |
| 13. | Wawancara | Adakah keluhan tentang pelayanan yang ada di perum pegadaian? |
| 14. | Wawancara | Sebagai pengguna pelayanan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan karyawan perum pegadaian? |



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SURYA HAMDANIL
NIM Mahasiswa : 21511B0002S
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERUM PEGADAIAN (Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)

Dosen Pembimbing II : DEDY ISWANTO, ST, MM

| No | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Paraf Dosen Pembimbing II |
|----|---------------|-------------------------------|---------------------------|
| 1. | 2 Maret 2019 | Daftar wawancara | |
| 2. | 10 Maret 2019 | Analisis data | |
| 3. | 23 Maret 2019 | Analisis hasil dan kesimpulan | |
| 4. | 10 April 2019 | Keimpulan dan saran | |
| 5. | 15 April 2019 | Ujian. Ace | |
| 6. | | | |

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing II

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

Dedy Iswanto, ST, MM
NIDN. 0818087901



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SURYA HAMDANIL
NIM Mahasiswa : 21511B0002S
Judul Skripsi : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERUM PEGADAIAN (Studi Kasus Pada Nasabah Di Kelurahan Punia Kota Mataram)

Dosen Pembimbing I : Drs. H. M. Junaidi, MM

| No | Hari/Tanggal | Materi Konsultasi | Paraf Dosen Pembimbing I |
|----|--------------|---------------------------|--------------------------|
| 1. | 10 /12 /2018 | Data Sekunder & set perum | J. |
| 2. | 12 /12 /2018 | Saran + DP | J. |
| 3. | 14 /12 /2018 | ACC | J. |
| 4. | | | |
| 5. | | | |
| 6. | | | |

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing I

Drs. H. M. Junaidi, MM
NIDN. 080766201