

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berikut kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan di atas ialah :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Kandai Satu adalah pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan barang. Pelayanan administratif seperti pengurusan surat-surat kependudukan, hak milik, kemiskinan, ijin usaha, domisili dan kasus-kasus yang terjadi serta, pelayanan barang seperti penyediaan air bersih dan rapat gang. Pelayanan barang yang disediakan oleh Kantor Kelurahan Kandai Satu juga sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sedangkan pelayanan jasa masih dalam perencanaan.
2. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 79 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Kandai Satu secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”. Dari 9 unsur pelayanan yang diteliti, perilaku pelaksana merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 84,50 dan berada pada tingkat baik dan sarana dan prasarana merupakan unsur nilai indeks terendah dengan nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat kurang baik.

3. Faktor pendukung dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kandai Satu mencakup prasarana yang menunjang terlaksananya pelayanan itu sendiri agar berjalan dengan efektif dan efisien. Faktor penghambat dalam pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kandai Satu juga mencakup kurangnya sarana yang sedikit dan ketersediaan SDM yang tidak memadai.

5.2. Saran

Pada Kantor Kelurahan Kandai Satu ditemukan memiliki sejumlah kekurangan, seperti yang peneliti simpulkan dari temuan penelitian. Untuk itu, ada beberapa hal yang wajib diperhatikan dalam pemenuhan kepuasan masyarakat ialah di antaranya :

1. Rencana pelayanan jasa harus segera dilaksanakan juga dikomunikasikan oleh pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu kepada masyarakat supaya masyarakat juga mengetahui pelayanan yang akan diberikan.
2. Untuk meningkatkan juga mempercepat waktu pelayanan pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu diperlukan untuk penambahan sarana dan skil dari staf/pegawai yang bekerja pada bagian komputer. Karena masih terjadi beberapa kesalahan-kesalahan saat mencetak dan mengetik.
3. Pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu perlu melakukan pemeliharaan juga pengarahan, agar penugasan yang dilakukan oleh setiap staf/pegawai tetap terus membaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). *KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Conny, R. S. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis Karakteristik dan Keunggulan*. Jakarta: Grasindo.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harjito, A. & M. (2012). *Manajemen Keuangan Edisi ke-2*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Hasan, I. M. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, R., Awaluddin, M., & Candra, C. (2019). *Implementasi Kebijakan Pariwisata Halal Di NTB (Studi Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Provinsi NTB No.2 Tahun 2016 Tentang Pariwisata Halal)*. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 6(2), 85. <https://doi.org/10.31764/jiap.v6i2.645>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Idris, M. H., & Destari, R. (2019). *Pengaruh Destinasi Pariwisata Pulau Komodo Terhadap Beberapa Aspek Pembangunan di Kabupaten Manggarai Barat*. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 7(1), 56-68.
- Jailani, MA, Hakim, A., dan Suriyadi, S. (2019). *Implementasi Kebijakan Bus Rapid Transit System Di Kota Mataram*, *Jurnal Wacana Kajian Sosial dan Kemanusiaan*.
- Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Perss.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kotler, P. & Kevin, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lovelock, C., dkk. (2010). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid I Edisi Ketujuh*. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, J. L. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muchlis. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)*. Skripsi: UMG.
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi: FE UNY.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Peraturan Bupati Dompu Nomor 07 Tahun 2006 tentang *Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Rudi, N. M. (2015). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman (Studi RSUD Padang Pariaman)*. Skripsi: FISIPOL UEP.
- Sari, R., Ratnasari, D. P., & Ayu, K. P. (2020). *Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 6(1), 16–28.
- Sastroasmoro, S. & Ismael, S. (2010). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis Edisi III*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sinambela, P. L., dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, H. S., dkk. (2010). *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: Usu Press.

- Suandi, S. (2019). *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Journal PPS UNISTI, 1(2), 13–22.* <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (1984). *Metodologi Research II.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Syafiie, K. I. (1999). *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik.*



L

A

M

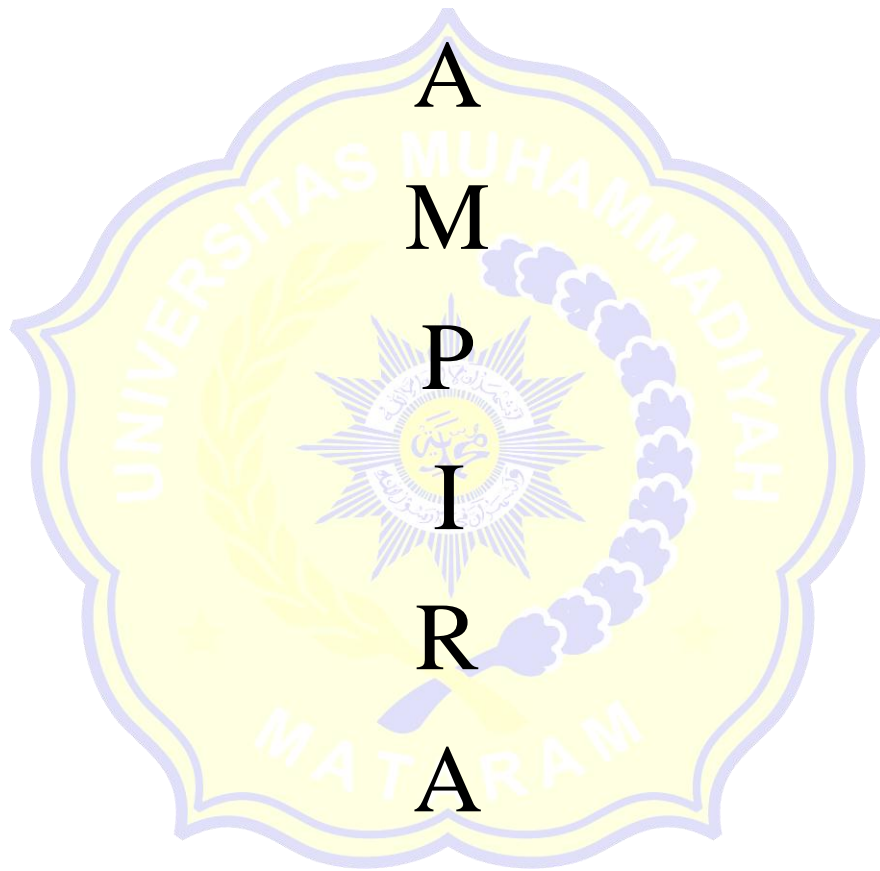
P

I

R

A

N



Lampiran 1 : DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu

Alamat : Jln. Parapimpi No. 24 – 84215

No. Resp.	Nilai Unsur Pelayanan									Jumlah	Identitas Responden			
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		Umur	L/P	Pendidikan	Pekerjaan
1	3	3	2	3	3	2	4	3	2	25	64	L	B	D
2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	31	54	L	E	B
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	50	P	E	A
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	45	P	C	F
5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	30	52	L	D	F
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	37	P	D	A
7	3	3	2	3	4	2	3	3	3	26	46	P	A	F
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	42	L	C	A
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	60	L	C	F
10	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	33	P	B	F
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	52	P	C	F
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	43	P	C	C
13	4	3	4	3	4	3	4	3	3	31	25	L	C	D
14	4	3	4	4	3	3	4	3	4	32	22	L	C	E
15	3	4	3	3	4	3	3	4	3	30	40	L	B	E
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26	38	P	B	D
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	37	P	D	B
18	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	55	P	E	F
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	29	34	P	C	C
20	3	3	2	3	3	3	3	4	3	27	44	P	A	D
21	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33	39	P	E	B
22	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30	21	P	C	E
23	4	3	3	4	3	4	3	3	3	30	60	L	E	F
24	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	30	L	B	F
25	3	3	4	3	3	2	3	4	3	28	43	P	B	D
26	4	4	4	3	4	4	3	3	4	33	34	L	E	B
27	3	4	3	4	3	3	3	4	3	30	44	L	C	C
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30	33	P	B	D
29	3	3	4	3	4	4	3	3	4	31	45	P	D	B
30	4	4	3	4	3	3	3	3	2	29	55	L	A	F
31	3	3	3	4	3	4	4	4	3	31	43	L	C	A

66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	29	32	L	B	F
67	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	34	P	C	D
68	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	22	P	C	E
69	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	39	P	B	F
70	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	43	P	C	D
71	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	37	L	D	A
72	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	28	34	L	B	D
73	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	20	P	C	E
74	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	29	39	L	E	B
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	44	P	C	D
76	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	33	P	C	F
77	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	34	L	B	C
78	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	44	P	C	D
79	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	57	L	D	F
80	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	54	P	C	F
81	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	29	L	B	D
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	33	P	C	F
83	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	18	L	C	E
84	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	34	P	E	B
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	56	P	C	D
86	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	30	P	B	D
87	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	43	P	C	A
88	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	18	L	C	E
89	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	30	34	L	C	F
90	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	37	L	B	C
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	31	P	B	D
92	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	28	P	C	D
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	33	P	E	B
94	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	31	44	L	C	D
95	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	26	P	C	F
96	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	30	38	L	B	D
97	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	31	L	C	C
98	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	36	L	E	B
99	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	30	56	P	C	D

100	4	3	3	4	3	3	3	3	2	28	40	P	C	D
total	326	324	323	330	328	318	338	330	299					
nrr	3.26	3.24	3.23	3.3	3.28	3.18	3.38	3.3	2.99					
nrr trtmbg	0.35	0.35	0.35	0.36	0.36	0.34	0.37	0.32	0.36	3.16				
nilai ikm										79				

B. Frequency Table

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	74	74.0	74.0	74.0
	4	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	76	76.0	76.0	76.0
	4	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	63	63.0	63.0	70.0
	4	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	64	64.0	64.0	67.0
	4	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	72	72.0	72.0	72.0
	4	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	74	74.0	74.0	78.0
	4	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	62	62.0	62.0	62.0
	4	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	70	70.0	70.0	70.0
	4	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	17	17.0	17.0	17.0
	3	67	67.0	67.0	84.0
	4	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 2 : HASIL WAWANCARA

PROFIL

Nama :
Jabatan :
Jenis kelamin :
Usia :

A. Jenis-jenis Pelayanan Publik

a. Pelayanan Administratif

1. Apa saja pelayanan administratif yang ada di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu ?

“saya sebagai kepala Lurah disini dan soal pelayanan yang disediakan oleh kami ada banyak seperti, mengurus surat pengantar KK, KTP, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ijin usaha, surat kematian, surat keterangan hak milik, domisili dan jika ada masalah yang terjadi akan di buat surat perdamaian.” Bapak Deny Rahmansyah, S.STP. (Rabu, 07 Desember 2022 pukul 08:30)

“begini adek, di Kantor Kelurahan menyediakan untuk pelayanan administratif yang kami sediakan disini itu ada banyak sekali, setiap harinya selalu ada masyarakat yang datang mengurus surat-surat kependudukan, surat keterangan, hak milik, domisili dan surat damai. Surat damai itu dibuat saat ada masalah.” Bapak Budi Subroto, SE. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 08:15)

2. Apa saja pelayanan administratif yang sering masyarakat melakukan pengurusan pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu, mohon diurutkan dari yang paling banyak sampai yang sedikit ?

“masyarakat Kelurahan Kandai Satu itu setiap hari sering melakukan pelayanan. Untuk pelayanan yang sering masyarakat lakukan sekarang adalah mengurus surat keterangan usaha, surat kependudukan, surat kepemilikan, domisili dan yang paling sedikit dan menurun itu surat damai jika terjadi masalah/kasus-kasus.” Bapak Budi Subroto, SE. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 08:15)

“saya sendiri selaku yang mengurus dan menangani masalah kasus itu, saya rasa kalau yang paling sedikit sekarang itu surat perdamaian masalah/ kasus-kasus, pelayanan surat keterangan sekarang yang banyak sekali masyarakat urus.” Bapak Amiruddin, SH. (Senin, 12 Desember 2022 pukul 09:30)

3. Apa saja persyaratan yang diperlukan dalam mengurus beberapa pelayanan administratif tersebut ?

“ya kami sebagai staf disini itu paham kalau dalam pelayanan memang harus disertakan persyaratannya untuk melakukan sebuah pelayanan itu sendiri. Untuk pelayanan kependudukan jelas membutuhkan KK, untuk surat keterangan usaha memerlukan KK dan dokumentasi ruko, untuk keterangan tidak mampu itu memerlukan KTP, KK dan identitas warga miskin, dan kepemilikannya juga sama masih membutuhkan KTP dan informasi kepemilikan. Intinya KTP dan KK itu yang paling penting adek.” Bapak Sahrudin (Jumat, 09 Januari 2022 pukul 09:00)

“oh iya untuk persyaratan pasti semuanya memerlukan KTP serta KK. Kalau untuk pengurusan kasus itu saya dan seluruhnya disini akan memberikan blanko untuk diisi oleh yang bermasalah. Mereka harus mengisi blanko sesuai dengan yang terjadi.” Bapak Amiruddin (Senin, 12 Desember 2022 pukul 09:30)

4. Apakah dalam mengurus administratif tersebut membutuhkan waktu dan berapa lama ?

“saya yang mengurusnya sendiri itu tidak membutuhkan waktu yang lama, hanya 10-20 menit saja, gak lama kan waktunya itu. Dan itu tergantung dari masyarakatnya walaupun banyak yang melakukan pengurusan itu sekitar 2 hari saja itu cukup.” Ibu Siti Aisyah, A. Md. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 10:15)

“kalau menurut saya itu semuanya, ya tidak memerlukan banyak waktu paling hanya beberapa menit saja sudah selesai.” Bapak Suhardin (Jumat, 09 Desember 2022 pukul 10:00)

5. Dalam beberapa pelayanan administratif, pelayanan apa saja yang mengalami peningkatan dan yang mengalami keterhambatan. Apa alasannya ?

“selama saya menjabat di Kantor Kelurahan Kandai Satu ini adinda tidak ada pelayanan disini yang mengalami keterhambatan, semuanya berjalan dengan lancar dan sesuai.” Bapak M. Saleh (Senin, 12 Desember 2022 pukul 09:40)

“oh iya adek untuk pelayanannya disini itu semuanya mengalami peningkatan dan alhamdulillah tidak terhambat.” Bapak Aruji (Senin, 12 Desember 2022 pukul 11:30)

b. Pelayanan Barang

1. Apa saja bentuk pelayanan barang yang ada di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu ?

“aaa iya kemarin itu kami telah melakukannya. Kalau untuk pelayanan barang yang kami sediakan di Kantor ini adalah pelayanan air bersih (bor air), itu kami menggunakan alat bos yang paling besar kalau gak salah yang sering orang sebut bor Canada dan kami sediakan di 2 titik yaitu di Lingkungan Kandai Satu dan Lingkungan Mada Kimbi... Untuk pelayanan barang yang kedua itu ada rapat gang. Rapat gang yang dimaksud itu kayak pembuatan gang yang dicor pakek semen. Itu untuk memudahkan para warga melewati gangnya” Bapak Deny Rahmansyah, S.STP. (Rabu, 07 Desember 2022 pukul 08:30)

“kalau soal itu adinda untuk pelayanan barang itu, kami menyediakan air bersih itu kami bor air menggunakan alat besar dan rapat gang itu kami semen gang-gang yang digunakan oleh warga.” Bapak Sahrudin (Jumat, 09 Desember 2022 pukul 10:30)

2. Apakah dalam pelayanan barang ini sudah berjalan dengan semestinya ?

“ya kalau masalah itu adek untuk bor air dan cor gang alhamdulillah sejauh ini sudah berjalan dengan semestinya sesuai harapan bersama. Masyarakat pun turut bahagia loh” Bapak Budi Subroto, SE. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 08:15)

“setahu saya ya adek dan saya juga staf di Kantor Kelurahan itu ya untuk pelayanan barangnya sudah berjalan sesuai rencana dan harapan.” Bapak M. Saleh (Senin, 12 Desember 2022 pukul 09:40)

3. Apakah dari pelayanan barang itu sangat bermanfaat untuk masyarakat Kelurahan Kandai Satu ?

“saya sendiri juga pun yang merasakannya itu adinda, alhamdulillah sangat bermanfaat bagi masyarakat sekitar dan juga telah di nikmati oleh mereka. Mereka pun menggunakan dan menikmati dengan baik.” Ibi Siti Aisyah, A. Md. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 10:15)

“bukan hanya orang lain adinda, saya pun sendiri yang merasa kekeringan dan kekurangan air bersih dulu itu sangat menyusahkan. Jadi untuk pelayanan barang ini benar-benar bermanfaat untuk masyarakat yang membutuhkan air dan masyarakat juga sudah menikmatinya.” Ibu Siti Nurwahidah, A. Md. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 11:00)

c. Pelayanan Jasa

1. Apa saja bentuk pelayanan jasa yang ada di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu ?

“sebelumnya kami mohon maaf terlebih dahulu yaa adek soal itu, untuk pelayanan jasa kami masih merencanakannya di tahun yang mendatang ini. Jadi kalau sekarang belum ada pelayanan jasa yang kami sediakan di Kantor Kelurahan Kandai Satu.” Bapak Deny Rahmansyah, S.STP. (Rabu, 07 Desember 2022 pukul 08:30)

“jujurnya adinda kalau pelayanan jasa belum kami sediakan dan baru direncanakan oleh kami. Semoga kami bisa cepat menyediakannya.” Bapak Budi Subroto, SE. (Kamis, 08 Desember 2022 pukul 08:15)

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

a) Faktor Pendukung

1. Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan publik ?

“saya sebagai Ketua LPM dan sering ke Kantor Kelurahan Kandai Satu dan yang menjadi faktor pendukung pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu itu tersedianya prasarana yang baik.” Bapak M. Nor, S.Pt, (Selasa, 13 Desember 2022 pukul 09:00)

“menurut saya itu adek dan yang saya lihat sendiri itu, untuk pendukungnya sendiri itu tersedianya prasarana.” Bapak Suhardin (Selasa, 13 Desember 2022 pukul 17:00)

b) Faktor Penghambat

1. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan publik ?

“hmmm yang sudah kita lihat sama-sama itu adek yaa selain menjadi penunjang, itu juga akan menjadi penghambat karena di Kantor Kelurahan itu komputer yang tersedia baru 1 begitupun dengan alat printernya baru 1 dan mana bisa cepat selesai pelayanannya kalau banyak orang yang mengurus diwaktu yang bersamaan. Lalu SDM

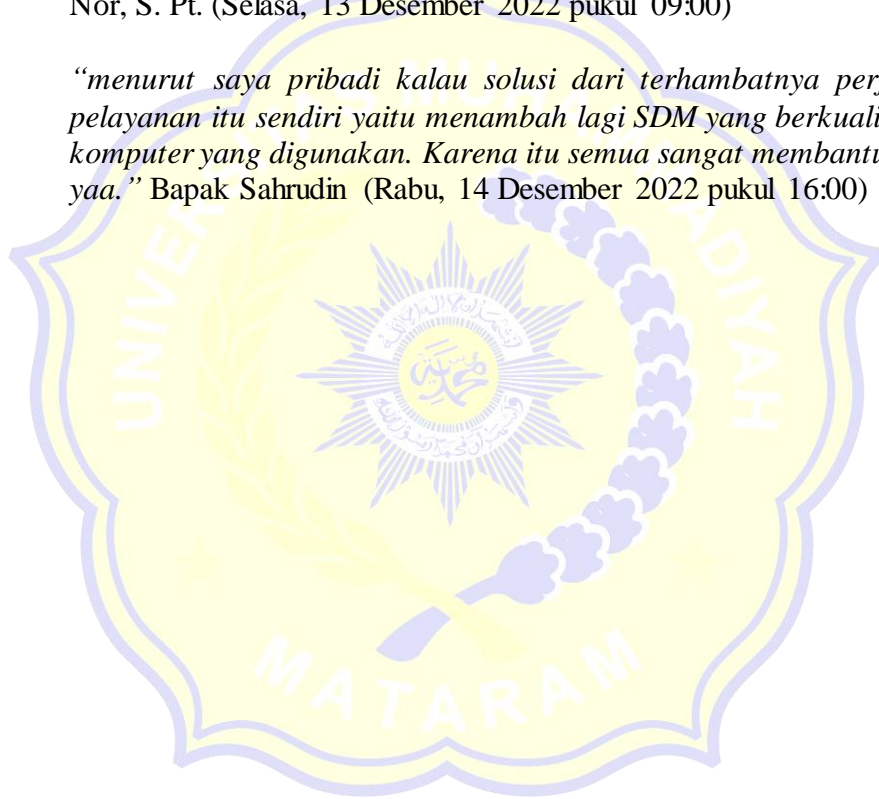
yang tersedia belum banyak, itu sangat perlu itu adek” Bapak M. Nor, S.Pt. (Selasa, 13 Desember 2022 pukul 09:00)

“kalau menurut saya sendiri itu adinda beserta harapan dan rencana, untuk komputernya dan printernya baru 1 dan SDM yang kami miliki juga belum memadai. Sangat di sayangkan bukan.” Bapak Budi Subroto, SE. (Rabu, 14 Desember 2022 pukul 10:00)

2. Solusi apa yang dapat diberikan untuk keterhambatan dalam pelayanan publik ?

“ya kalau masalah solusi sih adek yaa, solusi dari saya pribadi itu meningkatkan lagi sarana dan SDM yang mereka miliki.” Bapak M. Nor, S. Pt. (Selasa, 13 Desember 2022 pukul 09:00)

“menurut saya pribadi kalau solusi dari terhambatnya perjalanan pelayanan itu sendiri yaitu menambah lagi SDM yang berkualitas dan komputer yang digunakan. Karena itu semua sangat membantu bukan yaa.” Bapak Sahrudin (Rabu, 14 Desember 2022 pukul 16:00)



Lampiran 3 : HASIL KUESIONER

A. Pilihan Ganda

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KANTOR KELURAHAN KANDAI 1 DOMPU KOTA DOMPU

Tanggal Survei : 08.00 - 12.00
Jam Survei : 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KANTOR KELURAHAN KANDAI 1 DOMPU

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Kurang baik
 - d. Tidak baik

B. Wawancara Untuk Memperkuat Data Perhitungan (pilihan ganda)

PROFIL

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan :
Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN KANTOR KELURAHAN KANDAI 1 DOMPU

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“bulan-bulan kemarin itu saya ingin membuat buku tabungan tetapi KTP saya hilang sehingga mau tidak mau saya harus mengurusnya di Kantor Kelurahan dan mengenai yang adinda tanyakan tentang persyaratan pelayanan yang berlaku di Kantor Kelurahan Kandai Satu baik dan tidak menyulitkan saya maupun seluruh masyarakat Kandai Satu. Persyaratannya gak neko-neko yaa, ketika saya ingin mengurus KTP hanya perlu membawa foto copy KK saja.” Bapak Riski (Senin, 02 Januari 2023) pukul 08:30.

“nah kebetulan adek menanyai orang yang tepat sekali tapi tidak apa-apa bukan kalau saya mengurusnya itu udah cukup lama sih, kalau soal persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu untuk sejauh ini tidak begitu sulit. Saya ingat betul kalau dulu saya juga pernah mengurus KTP di Kantor Kelurahan dan petugas meminta foto copy KK sebagai persyaratannya tetapi saya membawa KK asli dan petugas memakluminya, mereka tetap melayani saya dan membantu copykan KK milik saya juga. Nah kan mereka itu tidak neko-neko dan menyulitkan masyarakat.” Bapak Sudirman (Senin, 02 Januari 2023) pukul 09:40.

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“kalau menurut ibu pribadi ini ya adinda persoalan prosedur-prosedur itu yaa, prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pelayanannya. Mungkin bagi orang baru akan kesulitan yaa tetapi saya sebagai masyarakat Kelurahan Kandai Satu dan pernah mengurus administrasi disana sudah tidak merasa

kebingungan dalam pengurusannya atau harus mencari-cari lagi syarat-syarat yang dibutuhkan.” Ibu Rahmania (Senin, 02 Januari 2023) pukul 11:00.

“sudah tidak diragukan lagi loh adek masalah-masalah seperti itu kalau pegawai/staf di Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah memberikan kemudahan dan prosedur pelayanan kepada seluruh masyarakat yang menggunakan layanan. Bukan kata orang lain lagi ini nih, contohnya selama ini ketika saya mengurus keperluan di Kantor Kelurahan tidak dipersulit.” Bapak Drs. Nasrullah (Senin, 02 Januari 2023) pukul 13:30.

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“banyak orang-orang yang berkata bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah melakukan pelayanan dengan tepat waktu. Tetapi saya berbicara dengan pandangan mata saya sendiri nih yaa adek bahwa saya pernah mengurus surat ijin usaha di Kantor Kelurahan dan itu hanya perlu beberapa hari saja.” Ibu Rini Anggriani (Senin, 02 Januari 2023) pukul 14:40.

“begini loh adek biar saya kasih tau ini yaa, pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu boleh dikatakan sudah cepat dan tepat waktu. Tapi masa kita tidak boleh berkomentar yang lebih sih bahwa pelayanan di bilang baik namun itu tergantung dengan keadaan. Jika pegawai hanya satu atau dua orang yang datang bagaimana bisa diselesaikan dengan cepat.” Bapak Ruslin (Senin, 02 Januari 2023) pukul 16:00.

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“dari banyak pandangan dan adek sudah pasti mendengar banyak orang yang berbicara atau lebih kurangnya seluruh warga di Kelurahan Kandai Satu ini bahwa biaya/tarif dalam pelayanan, secara keseluruhan semua pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu tidak membutuhkan biaya sepersen pun atau di gratiskan.” Ibu Nurhayati S.Sos (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 09:00.

“nah pas sekali anakda cantik ini datang bertanya yang begini-begini sebab saya kemarin pernah mengurus KTP di Kantor Kelurahan Kandai Satu dan pihak Kantor Kelurahan meminta biaya dan biayanya tidak dapat saya sebutkan. Maaf adeknya bukan menjelekkkan atau tidak ikhlas tetapi itu yang saya rasakan sendiri masa saya harus berbohong, yang pada intinya dalam pengurusan KTP saya mengeluarkan biaya.” Ibu Siti (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 10:10.

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“boleh lah adek melihat sendiri kalau mengurus soal A pasti dapatnya A dong masa iya B sih tidak masuk akal, yang pada intinya itu bahwa produk pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah sesuai dengan hasil yang diberikan. Boleh juga adek tanyakan pada orang lain kalau tidak sesuai dengan pendapat pribadi ini ya contohnya, saya mengurus surat tidak mampu dan pihak Kantor Kelurahan mengurusnya dengan baik.” Ibu Farida (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 11:30.

“gak saya saja kan yang bilang tetapi ini fakta ya adek bahwa pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah memberikan produk pelayanan sesuai dengan permintaan atau pengurusan masyarakat setempat. Jadi jangan terlalu ragu-ragu adinda.” Ibu Fatima (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 14:00.

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“anakda lagi penelitian yaa sehingga membagikan ini untuk di isi oleh saya dan masyarakat yang lain. Baiklah saya akan ikut serta dalam penelitian anakda ini yaa. saya lihat dan perhatikan para staf di Kantor Kelurahan Kandai Satu memiliki keahlian dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan.” Bapak M. Tahir H. Muhammad (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 16:00.

“pasti adek sudah pergi ke Kantor dan melihat-lihat kan kalau tidak semua staf layanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu dapat mengoperasikan komputer hanya staf pegawai yang mempunyai kemampuan yang diberikan wewenang untuk mengurus pelayanan. Bisa kok adek bayangkan dan berpendapat bahwa bagaimana bisa lancar jalannya pelayanan kalau orang yang bisa hanya minim kan, sehingga ketika staf itu tidak datang atau terlambat maka pekerjaan akan sedikit tertunda.” Bapak Sandi (Selasa, 03 Januari 2023) pukul 17:00.

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“anakda tidak perlu bertnaya soal ini sebab anakda boleh lihat langsung bagaimana kenyataannya bahwa seluruh staf di Kantor Kelurahan Kandai Satu menurut saya sudah sangat ramah. Saya mendengar bisik-bisik dari banyak masyarakat bahkan rata-rata berkata bahwa Staf itu baik semua dan mereka juga merespon dengan baik terhadap masyarakat yang datang

melakukan pelayanan.” Bapak M. Saleh H. Ar. (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 08:00.

“dari pandangan saya pribadi itu sendiri bahwa terlihat staf di Kantor Kelurahan Kandai Satu semuanya sangat sopan-sopan. Ketika saya melakukan pelayanan disana pasti aya melihat mereka selalu menyapa pada semua orang yang datang ke Kantor Kelurahan.” Ibu Srikandi (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 09:30.

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“tidak perlu diragukan lagi kalau soal begitu bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah baik dan masyarakat juga merasa puas terhadap tanggapannya. Jujur saja adinda pasti merasakan jugakan dan pastinya tidak enak persoalan kekeringan itu. Contoh kemarin ketika kami kesulitan untuk mendapatkan air karena kondisi wilayah juga, kami langsung melapor dan memberi masukan tentang penyediaan air bersih.” Ibu Fatmah (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 10:40.

“saya yang termasuk warga Kandai Satu ya adek dan lahir pun disini, saya melihat pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu juga memiliki media online (WA grub) yang digunakan oleh masyarakat untuk memberikan masukan dan saran. Tetapi banyak yang tidak paham menggunakan media tersebut maka pihak Kantor Kelurahan Kandai Satu sedang merencanakan penyediaan kotak saran dan masukan sebagai media/alat untuk pengaduan saran dan masukan.” Bapak Muhammad (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 11:30.

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di Kantor Kelurahan Kandai 1 Dompu ?

“tidak perlu berkomentar banyak ya karena saya sendiri adalah Babinsa di sini yaa bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Kandai Satu masih kurang baik. Saya sering mengunjungi Kantor Kelurahan. Dari seringnya saya berkunjung saya lihat sarananya masih sangat kurang, komputer dan printer baru tersedia 1 saja.” Bapak Amril (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 14:10.

“tidak banyak yang harus saya katakana sebab sarana dan prasarananya harus ditingkatkan lagi. Komputer dan printer di Kantor Kelurahan Kandai Satu baru tersedia masing-masing 1 saja. Jika pelayanan ingin berjalan dengan cepat maka saya rasa itu perlu ditambahkan lagi agar ketika masyarakat datang berbondong-bondong (banyak) dapat terselesaikan dengan cepat sehingga pelayanan berjalan dengan lancar.” Bapak Zainal Muttaqin, S. Pd. (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 16:00.

“menurut say aini anakda yaa kalau soal sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Kandai Satu sudah sangat baik dan masyarakat pun dapat menikmati dengan baik fasilitas yang ada.” Ibu Siti Ramlah (Rabu, 04 Januari 2023) pukul 17:30.



Lampiran 4 : HASIL DOKUMENTASI

Gambar : 1. Wawancara dengan Bapak Sekretaris dan Staf



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 2. Wawancara dengan Ibu-ibu Staf



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 3. Wawancara dengan Kep Lingk. Dorongao



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 4. Wawancara dengan Kep Lingk Dorompana



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 5. Wawancara dengan Ketua LPM



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 6. Wawancara dengan Kep Lingk. Mada Kimbi



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 7. Wawancara dengan
Kep Lingk Sambitangga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 8. Wawancara dengan
Kep Lingk Kandai Satu



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 9. Wawancara dan
pengisian Kuesioner oleh warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 10. Wawancara dan
pengisian Kuesioner oleh warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 11. Wawancara dan
pengisian Kuesioner oleh warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 12. Wawancara dan
pengisian Kuesioner oleh Warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 13. Wawancara dan pengisian Kuesioner oleh warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 14. Wawancara dan pengisian Kuesioner oleh warga



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 15. Bor Air dan Meteran Listrik



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 16. Bak Penampungan Air



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Gambar : 17. Gang yang telah diperbaiki



Sumber : Dokumentasi Peneliti

Lampiran 5 : SURAT PENELITIAN

**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 : 1180 /II.3.AU/F/XI/2022
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 06 Jumadil Awal 1444 H
30 November 2022 M

Kepada Yth : **Kepala Kelurahan Kendai Satu Kec. Dompu Kab. Dompu**

di –
Dompu

Assalamu'alaikum Wr. Wb


Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **Sarina**
2. NIM : 2019B1B069
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : **"Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kendai Satu Dompu"**
6. Lokasi Penelitian : Kelurahan Kendai Satu Kec. Dompu Kab. Dompu

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb


Munofa Widayat, S.IP., M.A.
NIDN 0825118501

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



**PEMERINTAH KABUPATEN DOMPU
KECAMATAN DOMPU
KELURAHAN KANDAI SATU**

Jln. Parapimpi No 24 kandai satu kec. dompu - 84215

Dompu, 14 Februari 2023

Nomor : Pem 14.2 / 12 / IV 2023
Lampiran : -
Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

Kepada
Yth. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
di-
Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Kelurahan Kandai Satu Kecamatan Dompu Kabupaten Dompu, dengan ini menerangkan dengan sebenar-benarnya, bahwa :

➤ Nama : **SARINA**
➤ Jurusan : **Administrasi Publik**
➤ Nim : **2019B1B069**
➤ Alamat : **RT. 007/RW. 003 Lingkungan Kandai Satu Kelurahan
Kandai Satu Kec. Dompu Kabupaten Dompu.**

Telah melaksanakan penelitian tugas akhir s
dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Ma
Kandai Satu Dompu

Desember 2022 sampai dengan Januari 2023
adap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan

Kepala Kelurahan Kandai Satu,



