

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kepuasan masyarakat Desa Mbawi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa berdasarkan hasil survei yaitu:

1. Kepuasan masyarakat desa Mbawi terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur desa cukup puas terhadap pelayanan dengan nilai IKM “55,75%” dari 150 responden yang mendapat penilaian unsur pelayanan seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan , institusi transparansi, tugas pejabat, dll. Di sisi lain, sarana dan prasarana cukup untuk dinikmati pengguna jasa.
2. Faktor apa saja yang menghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik DI Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu yaitu dimana lemahnya pengawasan, kurangnya transpansansi mengenai anggaran desa baik anggaran masuk ataupun anggaran keluar.

#### **5.2.Saran**

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk kesimpulan yang disampaikan dan untuk pelayanan publik yang lebih baik kedepannya yaitu :

1. Semua staf Desa Mbawi memiliki beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu setiap 3-6 bulan staf Desa Mbawi akan menyelidiki keluhan masyarakat yang sebelumnya telah dituliskan dalam proposal dan mencari solusi terbaik. kotak, juga digunakan untuk mengidentifikasi dari mana

sumber masalah berasal dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kota

2. Diharapkan Kantor Kelurahan Mbawi mengadakan acara pelantikan pegawai yang terkait dengan dinasny. Bermanfaat juga untuk menambah pengetahuan dan tetap up to date, misalnya layanan internet sudah dibuat di kota-kota, maka tidak menutup kemungkinan layanan internet juga bisa dibuat di desa-desa. Seharusnya pihak kelurahan Mbawi dapat memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak menganggap persyaratan pelayanan publik terlalu rumit. Misalnya, menyediakan papan informasi yang dapat dilihat langsung kepada masyarakat tentang prosedur, persyaratan, biaya dan jam pelayanan untuk setiap jenis pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku

- Bagong Surya & Suptina, (2008). *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: kencana
- Hardiyansyah, (2018). *Kuaslitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta Gava Media
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava media.
- Kencara Syavie dan Inu. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Melong . 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* Bandung: CV ALFABETA
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonrsia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Nanang Marnoto. (2016). *Metode Penelitian Social: Konsep-Konsep Kunci*. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABET
- Sugiyono (2003), *Metode penelitian administrasi*, Bandung
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Thoha, Miftah. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: rajawali press, cet. Ke VIII, 2015

### b. Jurnal

- Adi Mursalin & Nerlinda. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Equilibrium Manajemen. Vol 7 No. 1. Fakultas Ekonomi. Universitas Panca Bhakti. ISSN : 2460-2299.
- Suandi. (2019). *Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyaktirti. ISSN : 2654-3141.
- [jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf](http://jurnal.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/2Ags05123150.pdf) Pengembangan Model Citizter Dalam Meningkatkan peayanan Publik di Indonesia

Prof. DR HR Riyadi Soeprapto, MS (Dosen Universitas Brawijaya Malang).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
No.36/KEP./M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara  
No.2.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan  
Index Kepuasan Masyarakat

**c. website**

<https://ejournal.undikshaac.id//index.php/JJPE/article/down;oad/20048/12019>

<https://eprints.uny.ac.id./28343/1/proposal.pdf>

<https://kampungkb.bkkbn.go.ac.id/kampung/1886/desa-mbawi>

**d. Undang –undang dan perda**

Undang-undang No.25 tahun 2009. tentang Pelayanan Publik.



**LAMPIRAN**

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Ramlah, selaku warga Desa Mbawi Kabupaten Dompu



Wawancara dengan Bapak Imran Ismail, selaku warga Desa Mbawi Kabupaten Dompu



Wawancara dengan Ibu Amnah, selaku warga Desa Mbawi Kabupaten Dompu



Wawancara dengan Bapak Ilyas Muhammad, selaku Sekertaris  
Desa Mbawi Kabupaten Dompu

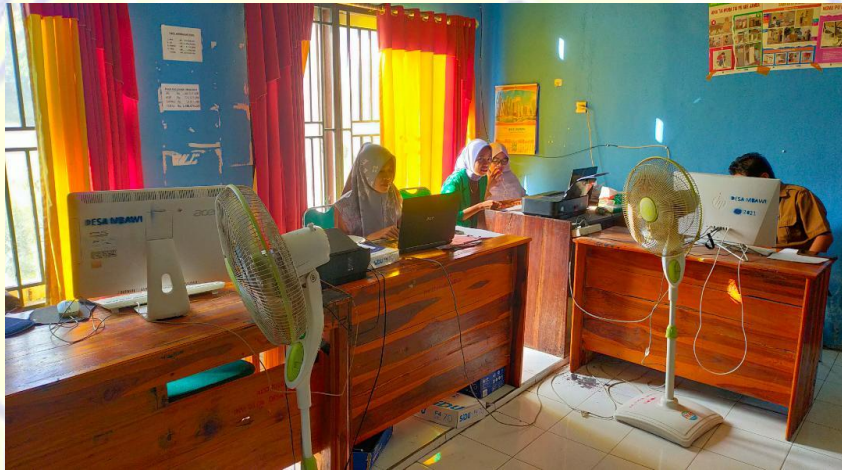


Wawancara dengan Bapak Yusuf, selaku Staf Kantor  
Desa Mbawi Kabupaten Dompu



Wawancara dengan Ibu Siti Hajar, selaku Staf Kantor  
Desa Mbawi Kabupaten Dompu





Suasana ruangan Pelayanan di Kantor Desa Mbawi Kabupaten Dompu