

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil peneliti dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kupang Barat dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tanibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.
 - a. Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) yang mempunyai indikator kondisi sarana prasarana, penampilan pegawai, kenyamanan, kemudahan, dan kedisiplinan pegawai. Namun ada indikator yang belum sepenuhnya dilaksanakan yaitu mengenai kenyamanan tempat pelayanan.
 - b. Dimensi *Realibility* (Kehandalan) yang mempunyai indikator kecermatan, kedisiplinan dan kemampuan. Semua indikator sudah dapat berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat.
 - c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) yang mempunyai indikator merespon, cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah diterapkan dimensi ini sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan terkait indikator dalam dimensi *Responsiviness*.
 - d. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai indikator mendahulukan kepentingan pengguna layanan, ramah sopan santun, tidak diskriminatif, dan menghargai sudah diterapkan, namun ada indikator

yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kupang Barat adalah masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung yang lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Kupang Barat sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Kupang Barat perlu memberikan pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai.

3. Pegawai di Kecamatan Kupang Barat sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Kupang Barat khususnya bagian pelayanan sebaiknya segera mendatangkan alat perekaman KTP dan sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Manajemen Peneliti*. Jakarta: Rieneke Cipta.
- Bimo, Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Budiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Djamarah, Syaiful Bahri. 2002. *Psikologi Pendidikan*. Surabaya: Rieneke Cipta.
2002. *Strategi Belajar*. Surabaya: Rieneke Cipta.
- Hadi, Sutrisno. 2007. *Metodologi Recerarch*. Yogyakarta: Andi Offset [Http://www.Teknologi Pendidikan net/ wpcontent/uploads/2011/10/14-KODE-03-B5. Strategi Pembelajaran.com-pemilihannya.pdf](http://www.Teknologi Pendidikan net/ wpcontent/uploads/2011/10/14-KODE-03-B5. Strategi Pembelajaran.com-pemilihannya.pdf).
- Mayis, Casdari. 2005. Pengaruh Perhatian Orang Tua dan Minat Belajar dengan Prestasi belajar siswa. [Http://www.kuliah.us.url](http://www.kuliah.us.url).
- Pengertian Perhatian Orang Tua
([Http://one.indoskripsi.com/2011/10/pengertianpengertian.html](http://one.indoskripsi.com/2011/10/pengertianpengertian.html)).
- Poerwanto, Nglim. 2000. *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Rosda karya.
- Rahman, Hibana. 2002. *Konsep Dasar Pendidikan Anak Usia Dini*. Yogyakarta: PGTKI Press.
- Rivai, Ahmad. 2002. *Media Pengajaran*. Bandung: sinar baru Algesindo.
- Rohani, Ahmad. 2004. *Pengelolaan Pengajaran*. Jakarta: PT. Rieneke Cipta.
- Sagala, Syaiful. 2006. *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya. Dr. Wena, Mpd. 2008. *Strategi Pembelajaran Berorientasi standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Sardiman. 2001. *Internal dan Motivasi dalam Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rieneke Cipta.
- Sudjana. 2003. *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Peneliti*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2003. *Statisti untuk Peneliti*. Bandung: Alfabeta.

- Surtikanti, dkk.2008. *Strategi Belajar Mengajar*. Surakarta: BP.FKIPUMS
- Suryabrata, Sumadi.2004. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Syah Muhibbin,. 2008. *Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Tu'u, Tulus.2004. *Peran Disiplin pada Perilaku dan Prestasi Siswa*. Jakarta: Grasindo
- Uno, Hamzah. 2007. *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar Mengajar yang Kreatif dan Efisien*. Jakarta: Bumi Aksara
- Usman, Uzer. 2005. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- UU No.20 tahun 2003. *Tentang Sistem pendidikan Nasional*. Jakarta: Sinar Grafika
- Wena, Made. 2009. *Strategi pembelajaran Inofatif Kontemporer*. Jakarta: Sinar Grafika offset Winarno, Surachmad. 2001. *Pengantar Penelitian*. Bandung: Tarsito
- Barata. Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta, 2003
- Dadang Julianlara, *kapasitas Pemerintah Dalam Daerah Pelayanan Publik*, Yogyakarta: PT. Graba Ilmu, 2005
- Moleong, Lexy, J.2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksari: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hardiyansyah.2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.

Sumber-sumber lain:

- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan
- KEPMENPAN. Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004

Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.