

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan perhitungan survei kepuasan masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh hasil nilai konversi SKM sebesar 53,6 yang berada pada interval 43,76 -62,50, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende berada pada kategori “C”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Desa Ranga tahun 2022 secara keseluruhan termasuk kategori kurang memuaskan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ada di permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 ada 8 (delapan) unsur menurut masyarakat kurang memuaskan. Yaitu unsur biaya pelayanan sebesar 59,75, unsur waktu pelayanan sebesar 59,25, unsur perilaku pelaksana sebesar 58,25, unsur persyaratan pelayanan sebesar 57,5, unsur kompetensi pelaksana sebesar 54,5, unsur prosedur pelayanan sebesar 53,5, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 51,25 dan unsur penanganan, pengaduan, saran sebesar 51,25. Selanjutnya ada 1 (satu) unsur menurut masyarakat yang tidak memuaskan, yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai konversi SKM sebesar 43.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kajian penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka ada beberapa hal yang dapat menjadi saran rekomendasi, antara lain:

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberikan motivasi untuk mendapatkan prestasi dimasa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Daftar Pustaka

Buku:

Abdussamad, Zuchri. (2021). *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan*

Publik. Gorontalo Utara: Insan Cendekia Mandiri.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*: Stia-lanpress.

Berry, L. Leonard, and Parasuraman A. (1991). *A Marketing Services*. New York: The Free Press.

Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Galia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Survei Kepemimpinan Politeknik Negeri Ujung*

Pandang Masa Kini Dan Masa Mendatang. Makasar: PNUP.

Tjiptono, Fandy. (2004). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.

Alfisyahrin, Muhammad. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*.

Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Tulisan Ilmiah:

Satriadi. (2017). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan*

Bermotor (Studi Kasus Kantor Samsat Tanjung Pinang).

Aida, Noor. (2021). *Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat* (Studi Kasus Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar).

Agustina, (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Kantor* (Studi

Kasus Kecamatan Tulungagung).

Abshor Muhammad RizkyAriani, 2015). **Analisa Survey Kepuasan Masyarakat**

(Studi Kasus Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Banjar Baru).

Gaspesz, Vincent.(2011).**Total Quality Management** (untuk Praktisi Bisnis dan Industri).

Hidayat Rahmad, (2016).**Analisis Masyarakat Terhadap Pelayanan.** (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin).

Irwansyah Ramadhan, (2014). **Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik** (Studi Kasus Kelurahan Bungur Jakarta Pusat).

Undang-Undang:

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MenegPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 23 tentang pemerintahan daerah.

PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan Penelitian







PEMERINTAH KABUPATEN ENDE
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Kesehatan No. 02 - Telp (0381) 2500205 - email: dpmptspkabende@gmail.com
Ende - Provinsi Nusa Tenggara Timur

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR: DPMPTSP.570 / SKSP.55 / IV / 2022

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kanisius Poto, SH, M.AP
NIP : 19661020 198603 1 004
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ende

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Lusita Marcelina Mere
Pekerjaan : Mahasiswa
NIM : 42118158
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Lembaga : Universitas Katolik Widya Mandira
Lokasi Penelitian : Desa Ranga, Kecamatan Detusoko
Waktu Penelitian : 26 Maret 2022 s/d 9 April 2022
Dasar Surat : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Kepala Desa Ranga, Nomor: BU.070/31/2018/IV/2022, tanggal 12 April 2022
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Desa Ranga, Kecamatan Detusoko, Kabupaten Ende

Telah selesai melaksanakan penelitian sesuai dengan Surat Keterangan Penelitian yang diberikan.

Demikian Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di: Ende
Pada Tanggal : 18 April 2022

An. Bupati Ende
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Ende,


KANISIUS POTO, SH, M.AP
Pembina Utama Muda
NIP. 19661020 198603 1 004

Tembusan: disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bupati Ende di Ende;
2. Kepala Kesbangpol Daerah Kab. Ende di Ende;
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira di Kupang;
4. Kepala Desa Ranga di tempat.

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA RANGA**

Tanggal Survei:

PROFIL

Jenis Kelamin :1. Laki-Laki 2. Perempuan Usia:...Tahun
Pendidikan :1. SD 2. SMP 3. SMA 4. S1 5. S2
Pekerjaan :1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA
5. WIRASWASTA 6. Lainnya.....(sebutkan)
Jenis Layanan Yang diterima:.....(misal: KTP, Izin Usaha, SKTM, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
(Lingkari huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)**

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a) Tidak Sesuai b) Kurang Sesuai c) Sesuai d) Sangat Sesuai 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan administrasi di Kantor Desa Ranga? a) Tidak Mudah b) Kurang Mudah c) Mudah d) Sangat Mudah 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan? a) Tidak Cepat b) Kurang Cepat c) Cepat d) Sangat Cepat 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya pelayanan? a) Tidak Wajar b) Kurang Wajar c) Wajar d) Sangat Wajar 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diterima? a) Tidak Sesuai b) Kurang Sesuai c) Sesuai d) Sangat Sesuai	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a) Tidak Mampu b) Kurang Mampu c) Mampu d) Sangat Mampu 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan? a) Tidak Sopan & Tidak Ramah b) Kurang Sopan & Kurang Ramah c) Sopan dan Ramah d) Sangat Sopan & Sangat Ramah 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a) Tidak Ada b) Ada Tetapi Tidak Berfungsi c) Berfungsi Tetapi Kurang Maksimal d) Di Kelola Dengan Baik 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Ranga? a) Tidak Baik b) Cukup c) Baik d) Sangat Baik
--	---

