

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun Pada Dinas Perumahan dan Gedung Pemerintahan Daerah Provinsi DKI Jakarta maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan umum yang telah diberikan oleh aparatur Pemerintah sudah berjalan dengan baik, dimana diperoleh hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik peneliti memperoleh Nilai Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 75.15 oleh karena itu kinerja unit pelayanan umum tersebut dapat dikategorikan baik.

Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta memperoleh hasil bahwa kinerja layanan yang tergolong sangat baik dengan mutu pelayanan A yaitu terdapat pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai interval 3.47 dan kinerja layanan yang tergolong cukup baik dengan mutu pelayanan C dengan nilai interval 2.48 terdapat pada unsur prosedur pelayanan, kemudian unsur lainnya tergolong baik atau dengan mutu pelayanan B.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pengelola Rumah Susun yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor-faktor pendukung tingkat kepuasan masyarakat diantaranya adalah: Tingkah laku petugas layanan, Ketepatan waktu pelayanan, Keterampilan petugas. Faktor tersebut merupakan aspek penting di dalam pencapaian tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor pelayanan Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta. Faktor pendukung tersebut harus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan kembali untuk mencapai tujuan dari diselenggarakannya pelayanan publik.

Adapun faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan merupakan hal penting disamping peran unsur sumber daya manusianya sendiri. Masih ditemukannya beberapa fasilitas yang masih tergolong terbatas dan belum memadai seperti ruangan pelayanan yang masih terasa sempit untuk menampung pengguna layanan atau masyarakat. Kemudian salah satu faktor yang menjadi penghambat adalah mengenai prosedur pelayanan. Belum terpampangnya prosedur pelayanan yang jelas di dalam ruangan pelayanan merupakan salah satu penghambat terlaksananya penyelenggaraan pelayanan, karena membuat masyarakat merasa bingung terhadap prosedur pelayanan apa saja yang harus mereka lalui. Faktor di atas dapat menghambat terlaksananya pelayanan publik dan dapat menghambat pencapaian tujuan pelaksanaan pelayanan

publik. Instansi terkait harus segera mencari solusi terhadap permasalahan yang ada sehingga dapat tercapainya pelayanan publik yang berjalan secara efektif dan efisien.

4.2 Saran

Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan diatas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta, maka penulis juga akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberi manfaat kepada Instansi terkait untuk dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparat serta dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima layanan guna mencapai tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun rekomendasi yang akan diberikan peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Unit Pengelola Rumah Susun Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat memperbaiki kekurangan berdasarkan keluhan yang disampaikan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan serta dapat mempertahankan bahkan meningkatkan mutu pelayanan yang ada secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya dalam hal pelayanan publik.
2. Unit Pengelola Rumah Susun diharapkan dapat terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik lagi, supaya dapat tercapainya kepuasan

masyarakat yang merupakan gambaran dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memperhatikan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan yang diperoleh dari masyarakat guna mencapai tujuan dari pelayanan publik yang sesungguhnya.
4. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman kepada standar baku (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Dwiyanto, 2005 *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011

Ismail, HM. 2010, *Menuju Pelayanan Prima (Konsep dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik)*, Malang: Program Sekolah Demokrasi

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta 1998: Bumi Aksara

Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal)*, Yogyakarta:Pustaka Pelajar

Sarundajang, 2005 *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*, Kasta Hasta: Jakarta

Sinambela, Poltak. 2006 *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Refika Aditama

Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi. 1996

PERATURAN

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25
Tahun 2004

INTERNET

<https://jakarta.bps.go.id/> (diunduh pada 27 Oktober 2016)

http://www.jakarta.go.id/v2/jakarta_dalam_angka (diunduh pada 10 Januari 2017)