

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian serta pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai Kepuasan dari Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Pada tingkat kepuasan Pengguna pelayanan di dinas kesehatan kota bandung menunjukkan bahwa seluruh pengguna pelayanan perizinan dari 150 responden menyatakan puas sebesar 62% dengan pelayanan yang diberikan petugas perizinan di dinas kesehatan kota bandung. Hal ini menunjukkan kinerja petugas sudah masuk dalam kategori baik.
2. Dengan hasil kepuasan yang diukur dari dimensi *key drivers* menunjukkan bahwa dimensi yang mendapatkan kepuasan yang tinggi yaitu dimensi *staff attitude* (sikap petugas). Apabila diurutkan berdasarkan dimensi yang puas hingga tidak puas, maka urutannya adalah *staff attitude* (sikap petugas), *information* (informasi), *access* (akses), *physical environment* (lingkungan fisik), *professionalism* (profesional), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *delivery* (pemberian pelayanan).

3. Kontribusi dari dimensi *key drivers* pada Tingkat Kepuasan Pengguna Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung menunjukkan bahwa dimensi yang mendapatkan kepuasan yang tinggi adalah *Staff Attitude* (Sikap Petugas) dan kontribusi paling rendah adalah *Delivery* (pemberian pelayanan).

6.2 Saran

Dilihat dari data hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka saran yang diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Petugas pelayanan perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung harus terus dapat mempertahankan tingkat kepuasan pada dimensi *Staff Attitude* (Sikap Petugas) dan terus mempertahankan dimensi-dimensi lainnya bahkan petugas pelayanan perizinan harus terus dapat meningkatkan pelayanan sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna pelayanan.
2. Dapat diketahui bahwa dimensi *delivery* (pemberian pelayanan) merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan dan kontribusi terhadap Kepuasan Pelayanan Perizinan di Dinas Kesehatan Kota Bandung yang sangat rendah dibanding dimensi lainnya, tentu hal ini harus mendapatkan perhatian lebih dari petugas untuk melakukan perbaikan dan meningkatkan pelayanan pada dimensi *delivery* (pemberian pelayanan) sehingga pengguna pelayanan dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di Dinas Kesehatan Kota Bandung

DAFTAR PUSAKA

Sumber Buku

- Chourmain, Iman.2008. *Acuan Normatif Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis Dan Sisertasi*". Jakarta: AL-HAramain Publishing House.
- Morgeson, F.V. 2004. *Citizen Satisfaction improving Government Performance, Efficiency and Citizen Trust*. United States:PALGRAVE MACMILLAN.
- MORI. 2002. *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction*. London, Social Research Institute on Behalf OF the Office Service Reform at Cabinet Office.
- MORI.2004. *The Drivers of Satisfaction with Public Services*. London, Social Research Institute on Behalf OF the Office Service Reform at Cabinet Office.
- Oliver R.L. 2010. *Satisfaction : a behavioral perspective on the customer*, second edition.Ed,M.E.Sharpe:Armonk,NY.
- Public Service Commision (PSC). 2010. *Key Drivers Of Citizen Satisfaction with Public Service Delivery: Pilot report 2009/2010*. Arcadia,The Public Service Commision.
- Schmidt, Feye and Strickland, Theresa. 1998. *Client Satisfaction Surveying: Common Measuring Tool*. Citizen Centerd Service Network Canadian
- Silalahi, Ulber.2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sumber Jurnal

- Enggarani, Nuria Siswi. Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMP2T) kabupaten Boyolali. *Jurnal Law and Justice* Vol.1 no. 1(2016).
- Gupta, Sen. Health, Education and Government in Bangladesh. 1997. *Public Service: New Approach*, (Liberal Times:FNS).
- Listiani, Teni. Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IV, No.3, 2007, 304*.
- L. R. Oliver, *A Cognitive Model of The Entecedents and Consequences of Satisfaction Decision*, (Journal Marketing Research,1980),4:460-469.
- Morgeson, F.V. 2012. Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public Administration Research and Theory Advance Access published*.
- Sixam, H.J, Spreeuwenber, P.M dan Pasch, Van Der. 1998. *Patient Satisfaction with the General Practitioner: a two-level analysis*. *Medical Care*,VI.36 :212-29.
- Miller,L.Thomas dan M.A.Miller Kobayashi, *Citizen Survey: How to do them, how to use them, what they mean*, (Washington DC: International City Management Association,2000).

Sumber Website

- Larsen. H “*Citizen Satisfaction: Political Voice and Cognitive Biases*” (Forlaget Political and the author Denmark,2016) hal 20. (diakses melalui https://www.researchgate.net/publication/264365424_An_Experimental_Test_of_the_Expectancy-Disconfirmation_Theory_of_Citizen_Satisfaction, 16 November 2018, Pukul 10:33 WIB).

Sumber Undang-undang

- UU no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-undang nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

