

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan Standar Pelayanan di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali telah sesuai yaitu pemohon mengikuti tahapan – tahapan untuk mengajukan layanan, sebagai contoh Pengajuan Permohonan Informasi.
2. Kelebihan layanan yang diberikan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali dalam memberikan layanan telah dirasakan oleh pemohon yaitu pemohon merasakan bahwa petugas pelayanan ramah dan cakap, petugas pelayanan tanggap dalam memberikan solusi, memudahkan pemohon dalam berkonsultasi serta sarana dan prasarana yang telah disediakan sesuai sehingga kelebihan layanan dikatakan sangat baik. Kelemahan layanan yang perlu mendapatkan perhatian dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali adalah waktu proses layanan yang dirasakan pemohon tidak sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.
3. Berdasarkan hasil *survey* tingkat kepuasan layanan merujuk pada kuesioner yang disebar dan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tingkat kepuasan sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran yang dapat dijadikan untuk pertimbangan instansi dan peneliti selanjutnya yaitu :

1. Bagi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali

Adanya perbaikan waktu layanan, sehingga waktu proses yang disampaikan kepada pemohon sesuai dengan realisasi pelayanan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya bisa menggunakan perusahaan lain untuk tempat penelitian dengan penyempurnaan pada isian kuesioner guna mendapatkan gambaran yang lebih komperhensif.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Memberikan waktu yang lebih efektif dan efisien untuk mengerjakan laporan tugas akhir sehingga penelitian dapat dilakukan dengan semaksimal mungkin untuk menemukan lebih banyak data dan perlengkapan yang perlu diketahui selama proses penelitian.

5.3 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan dan kesimpulan yang diambil di dalam penelitian ini, maka beberapa implikasi yang dapat dikemukakan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini merupakan masukan yang bermanfaat bagi Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali yaitu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali mengetahui bahwa petugas pelayanan ramah

dan cakap maka dari itu ditingkat dan dipertahankan menjadi lebih baik untuk diberikan kepada pengguna layanan, serta untuk penyelesaian layanan perlu ditingkatkan agar pengguna layanan dari Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali merasa puas dengan adanya layanan yang diberikan.

2. Hasil dari penelitian ini membantu Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Jatim – Bali dalam melakukan evaluasi ataupun perbaikan yang dilakukan guna untuk penyempurnaan kedepan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abnur, A. (2017). *PERMEN Nomor 14 Tahun 2017* (Vol. 94, Issue 2).
[https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Akbar, R. P., & Armansyah, R. F. (n.d.). *PERILAKU KEUANGAN GENERASI Z BERDASARKAN LITERASI*.
- dispuprkim. (2022). *Survei Kepuasan Masyarakat*. Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan Dan Permukiman Provinsi Bali.
<https://dispuprkim.baliprov.go.id/skm/>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Frinaldi, A. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal EL-RIYASAH*, 13(2), 30.
<https://doi.org/10.24014/jel.v13i2.17431>
- Hartati, N. dan. (2019). *Penelitian Deskriptif Kuantitatif*.
- Hayat, H. (2017). Pelayanan Publik. *Pelayanan Publik*, 87(1,2), 149–200.
- Heryana, A. (2020). Analisis Data Penelitian Kuantitatif. *Penerbit Erlangga, Jakarta (2020)*.
[https://www.mendeley.com/search/?page=1&publicationType=journal&query=data kuantitatif&sortBy=relevance](https://www.mendeley.com/search/?page=1&publicationType=journal&query=data%20kuantitatif&sortBy=relevance)
- Ida, N. (2019). Prosedur Mekanisme. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–19.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469.
<https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- kemenkeu. (2021). *Indeks Kepuasan Masyarakat*. KPPN.
<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bandarlampung/id/data-publikasi/berita-terbaru/2877-ikm-2021.html>
- Kemenpan, K. (2013). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ombudsman*, 1.
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Parasuraman, Z., & Berry, B. (2017). Faktor Kualitas Pelayanan Publik. *Kualitas Pelayanan*, 87(1,2), 149–200.

Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. *Analisis Data Kualitatif*, 180.
<https://core.ac.uk/download/pdf/228075212.pdf>

Saputri, F. A., & Iramani, I. (2019). Pengaruh literasi keuangan, nilai pribadi dan sikap terhadap perencanaan keuangan keluarga di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 9(1), 123. <https://doi.org/10.14414/jbb.v9i1.1523>

