

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN Nomor PER/14/K.PAN/2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 81,50 yang berada pada interval 76,61 - 88,30 sehingga kualitas pelayanan terhadap nelayan berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2019 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Nelayan Kecamatan Toboali juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap nelayan pada seluruh atribut (unsur) sebesar 87% atau terdapat 13 atribut (unsur) pelayanan yang baik dan 2 atribut (unsur) sebesar 13% memiliki pelayanan yang kurang baik. Masing – masing diperoleh angka indeks 75,00 untuk unsur keamanan pelayanan, angka indeks 79,50 untuk unsur kenyamanan lingkungan, angka indeks 83,75 untuk unsur kejelasan petugas pelayanan, angka indeks 81,25 untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan, angka indeks 77,00 untuk unsur prosedur pelayanan, angka indeks 85,00 untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan, angka indeks 77,00 untuk unsur persyaratan pelayanan, angka indeks 85,75 untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan, angka indeks 83,75 untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas, angka indeks 83,75 untuk unsur kejujuran dan etika pelayanan, angka indeks 86,25 untuk unsur kewajaran biaya pelayanan, angka indeks 83,25 untuk unsur kecepatan pelayanan, angka indeks 75,00 untuk unsur ketepatan waktu pembuatan, angka indeks 77,50 untuk unsur

kemampuan petugas pelayanan, angka indeks 87,50 untuk unsur kepastian biaya pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat disampaikan adalah :

1. Pelayanan Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan tergolong baik dengan nilai 81,50. Untuk kedepannya, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi. Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan perlu untuk menetapkan secara khusus standar pelayanan minimal dari masing-masing jenis pelayanan. Karena hal tersebut akan menjadikan subyektifitas penilaian nelayan terhadap pelayanan yang diberikan petugas, karena dasar penilaian yang dijadikan acuan nelayan adalah standar. Hal tersebut sebaiknya tidak dijadikan nelayan sebagai hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.
2. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi dengan nilai 87,50 perlu untuk tetap dipertahankan dan perlu juga ditingkatkan agar mendapat mutu pelayanan "A" dengan cara menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas jika ada biaya tambahan.
3. Ketepatan waktu pembuatan dan keamanan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dengan nilai 75.00 dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan Kabupaten Bangka Selatan harus berupaya untuk memperbaiki tingkat ketepatan pembuatan dokumen dan keamanan pelayanan. Sebaiknya waktu pembuatan pelayanan yang diberikan petugas Dinas Pertanian, Pangan dan Perikanan dapat lebih tepat waktu sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan, selalu memberikan pelayanan yang sama kepada semua nelayan, serta

melayani nelayan dengan ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong. dan menyediakan security, CCTV agar tidak terjadi hal - hal yang tidak diinginkan seperti demonstrasi.

