

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan UMKM terhadap program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) yang dilakukan sesuai dengan PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat a didapatkan Total nilai IKM sebesar 78,03, yang berada pada interval 76,61 – 88,30, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada kategori “B”. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan program PUMK secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Layanan yang diberikan oleh perusahaan dianggap masih belum memenuhi harapan UMKM. Dari ke lima dimensi kualitas layanan yang dianalisis, terdapat beberapa dimensi yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan yang maksimal. Dimensi yang belum maksimal memberikan layanan yang berkualitas adalah dimensi *tangibel* dan *assurance*. Pada dimensi *tangibel* yang dirasa kualitas layanan yang diberikan kurang maksimalnya adalah unsur tarif atau biaya administrasi. Serta pada dimensi *assurance*, terdapat dua unsur yang dirasa kurang maksimal adalah unsur waktu pelayanan dan tarif atau biaya administrasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis kualitas layanan, terdapat beberapa dimensi yang memberikan layanan kurang maksimal, maka peneliti dapat memberikan saran, yaitu:

1. Bagi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:
 - a. Berdasarkan dimensi *tangibel*, perusahaan masih belum maksimal dalam memberikan layanan, maka perusahaan perlu meningkatkan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada ASDP dengan memberikan tambahan layanan dalam bentuk pelatihan yang dilakukan

secara rutin untuk meningkatkan kualitas UMKM serta menyediakan lokasi pelatihan yang mudah diakses oleh UMKM.

- b. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian berdasarkan dimensi *assurance*, kepastian ASDP dokumen terkait dengan biaya dan dokumen agar mudah diketahui dan diakses oleh perusahaan. Serta, perusahaan perlu memperbaiki dan menyederhanakan proses pencairan dana dengan mengurangi birokrasi yang tidak perlu, sehingga dapat mempercepat waktu pemrosesan. Perusahaan dapat membuat website untuk pengajuan dana serta pemantauan status pengajuan secara real-time secara online tanpa perlu menghubungi petugas. Serta perusahaan dapat membuat menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan memastikan kepatuhan terhadap waktu yang ditetapkan.
2. Saran untuk peneliti selanjutnya adalah diharapkan dapat menambah sampel yang akan digunakan untuk pengambilan data serta menambah serta memperdalam sub indikator yang relevan dengan perkembangan zaman. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan analisis mendalam mengenai hambatan dan juga tantangan yang dihadapi oleh UMKM.

DAFTAR PUSTAKA

1. Jurnal

- Agustina, L., Nurmalasari, E., & Astuty, W. (2023). Corporate Social Responsibility Dan Risiko Investasi Terhadap Reputasi Perusahaan Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening. *2023*, 7(1), 687–699. <https://doi.org/doi.org/10.33395/owner.v7i1.1218>
- Agustini, S. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Perencanaan, Anggaran, Dan Pelaporan. *Jurnal Efisiensi*, 17(1), 1–14. <https://doi.org/doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.30435>
- Baharuddin, A. (2023). *Administrasi Bisnis Sektor Publik* (A. Rozi (ed.); 1 ed.). Sultan Publishing.
- Creswell, J. W. (2009). Research Design - Qualitative, Quantitative, dan Mixed Methods Approaches. In V. Knight, S. Connelly, L. Habib, S. K. Quesenberry, & M. P. Scott (Ed.), *Library Manuals: Volumes 1-15* (3 ed.). Sage Publications Inc.
- Eko Widodo, W., Noor Cholidah, S., Putri Isnaeni, A., Tri Wibowo, K., & Abriandi, E. (2019). Mengukur Kepuasan Masyarakat Pada Program CSR di Desa Kertajaya: Sebuah Analisis Menggunakan Metode Sustainability Compass. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat: Media Pemikiran dan Dakwah Pembangunan*, 3(1), 29–52. <https://doi.org/10.14421/jpm.2019.031-02>
- Ermawati, Y. (2023). Peran CSR PT. Astra International Tbk Dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (UMKM) Melalui Kampung Berseri Astra dan besar selama ini ditingkatkan dengan melibatkan perusahaan melalui program Corporate dilakukan adalah melalui Program Kampung Berseri Astra. *Seminar Nasional Teknologi dan Multidisiplin Ilmu*, 3(1), 187–199. <https://doi.org/https://doi.org/10.51903/semnastekmu.v3i1.214>
- Fahmi, I. (2019). *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis* (S. Idris (ed.); 1 ed.). Alfabeta.
- Ferrell, O. ., Thorne, D. M., & Ferrell, L. (2014). *Social Responsibility and Business* (J. W. Calhoun (ed.); 4 ed.). South-Western Cengage Learning.

- Gusni, F., Gunawan, R., Setiyani, L., & Rostiani, Y. (2023). Analisis kepuasan pengguna akhir PLN Mobile menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Inovasi dan Adopsi Teknologi*, 3(1), 60–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.35969/inotek.v3i1.302>
- Hana, N. N., & Kriswibowo, A. (2022). Keberlanjutan Program CSR Pengelolaan Sampah Organik dengan Black Soldier Fly (BSF) oleh PT Pertamina Gas di. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 13(2), 141–158. <https://doi.org/10.23960/administratio.v13i2.313>
- Hanafiah, R. (2019). Penguatan Promosi Produk Umkm Melalui Penggunaan Bahasa Yang Komunikatif: Studi Kasus Umkm Olly Cookies Dan Rendang Yugo. *ABDIMAS TALENTA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 258–263. <https://doi.org/10.32734/abdimastalenta.v3i2.4127>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1 (ed.); 2 ed.). PT Rajagrafindo Persada.
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Indika, N., & Adia, S. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT Ladava Multi Logistics Jakarta). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(2), 64–73.
- Irmawati, Muthalib, A. A., Nur, M., & Arifin. (2023). Analisis Efektivitas Program Nusantara Sehat Pada Puskesmas Tetewatu, Kec. Wiwirano Kabupaten Konawe Utara. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(5), 2812–2819. <https://doi.org/doi.org/10.52644/joeb.v12i5.296>
- Izmaya, H., & Purnamasari, D. (2021). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Data Penginderaan Jauh. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 6(2), 93–98. <https://doi.org/https://doi.org/10.30591/jpit.v6i2.497>

- Pramesti, M. W. (2018). Dimensi - Dimensi Strategis Administrasi Publik dalam Islam. *Politea*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.21043/politea.v1i1.4312>
- Putri, A. K., Valeriani, D., Wibawa, D. P., & Wahyudi, N. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap DPMPTSP dan Naker Kota Pangkalpinang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(1), 23–34. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23887/jish-undiksha.v10i1.23337>
- Putri, Y. A., & Destiwati, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pusat Bahasa Universitas Telkom Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 5(1), 102. <https://doi.org/10.24198/jkk.v5i1.10477>
- Rifky, I. P. (2021). Legitimasi Pelayanan Publik Perangkat Kelurahan Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Esensi Hukum*, 3(2), 158–169. <https://doi.org/10.35586/esensihukum.v3i2.84>
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., & Utami, S. N. (2020). Analisis Pelayanan Publik Dan Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (Bpr Msb) Kabupaten Brebes. *Jurnal Investasi*, 6(2), 143–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.31943/investasi.v6i2.89>
- Rizki, M., Sari, N., & Widjayanti, A. (2022). Optimization of Micro Waqf Bank's Ability to Support Micro and Small Businesses. *KnE Social Sciences*, 2022(September 2020), 1269–1285. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.11015>
- Sari, D. I., & Mansyur, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Corporate Social Responsibility terhadap Citra Perusahaan PT Mitrabara Adiperdana Tbk di Kalimantan Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(3), 125–132.
- Sari, N., Rizki, M., Dinya Solihati, K., & STIA LAN Jakarta, P. (2021). Dampak Stimulus Pemerintah Untuk Umkm Pada Era Pandemi Covid-19. *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship*, 3(1), 1–8.
- Sigit, I. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program Corporate Social Responsibility Kampung Bioflok Laju. *Sosial dan Teknologi (Sostech)*, 2(10),

- 826–833. <https://doi.org/https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i10.424>
- Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Quality of Public Services in Granting Building Permits at Integrated Licensing Service Agencies. *Perspektif*, 8(1), 8–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2505>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suharyati, Tati Handayani, & Kery Utami. (2023). Pemberdayaan UMKM Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Umkm Iwapi Ranting Sawangan. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 6(1), 28–36. <https://doi.org/10.24912/jbmi.v6i1.23778>
- Sutami, Alfitri, & Yazid, M. (2018). Evaluasi Program Corporate Social Responsibility Pt Medco E & P Indonesia : Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Program Bibit Karet Organik Di Kecamatan Bts-Ulu Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Empirika*, 3(2), 139–152.
- Syarief, A. N. L., & Hasanuddin, T. (2022). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Sosial Responsibility (CSR) UKM Madu Klenceng Sugihwaras Education Family PT Pertamina Patra NiagaDPPU Sultan Mahmud Badaruddin (SMB) I. *Jurnal Pendidikan dan konseling*, 4(5), 1464–1472. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.6794>
- Tanjung, S. R. (2018). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik, Penyelenggara Kediklataan Balai Diklat Keagamaan Meda. *Dialog*, 41(122), 223–235. <https://doi.org/https://doi.org/10.47655/dialog.v41i2.303>
- Utomo, R., Slamet, K., Sulfan, & Mohammed Lintang Theodikta, A. S. D. (2023). Menuju Monitoring dan Evaluasi Partisipatif Program Pembinaan UMKM Berbasis Kewilayahan yang Terpadu. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 8(6), 4442–4452. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v8i6.12677>

Yolanda, V., Suyono, & Wijayanti, I. K. E. (2020). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Keripik Salak Kabupaten Sleman Yogyakarta. *Agribisnis*, 10(2), 131–144. <https://doi.org/doi.org/10.29244/fagb.10.2.131-144>

2. Buku

Kamaluddin, A. (2017). *Administrasi Bisnis* (P. Rapana (ed.); 1 ed.). CV Sah Media.

Kholis, A. (2020). *Corporate Social Responsibility Konsep dan Implementasinya* (Sutrisno & A. M. Muttaqi (ed.); 1 ed.). Economic & Business Publishing.

Marwan, & Suardi, M. (2021). *Pengantar Manajemen Koperasi dan UMKM* (A. Ferlian & Alya (ed.); 1 ed.). Penerbit Parama Ilmu.

Meithiana Indrasar. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Unitomo Press.

Muhaimin, M., Akhmad, A., Adiningrat, A. A., & Oktafiana, K. (2020). Evaluasi Penerapan Perubahan Tarif Umkm Terhadap Ketaatan Wajib Pajak Umkm Kota Makassar. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 3(2), 191–201. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i2.4413>

Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (W. Gunawan (ed.); 1 ed.). Unpad Press.

Nasution, F. H. (2016). Peran Administrasi Perkantoran dalam Dunia Bisnis. *Jurnal WartaDharmawangsa*, 49(1), 1–8. <https://doi.org/doi.org/10.46576/wdw.v0i49.159>

Novianti, F., & Handari, W. (2024). Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Pengaruh Permodalan Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Pengembangan Usaha UMKM Mitra Binaan PT . LEN Industri (Persero) Kota Bandung Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(3), 1454–1463. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i3.3913>

Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan*

- Praktek Administrasi*, 17(2), 242–254. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (S. H. Lutfiah (ed.); 1 ed.). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Nurmandi, A., Khozin, M., & Salahudin. (2018). *Pelayanan Sektor Publik* (L. UMY (ed.); 1 ed.). University Press.
- Rahayu, A. Y. ., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Goverment* (Yayat Sri Hayati (ed.); 1 ed.). Rajagrafindo Persada.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan* (Dimas (ed.); XIV). Pustaka Pelajar.
- Siswandi. (2017). *Administrasi Logistik & Gudang*.
- Sugiyono. (2016a). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23 ed.). CV Alfabeta.
- Sungkawati, E., Meliantari, D., Egim, A. S., & Mulyana, M. (2022). *Perilaku Konsumen* (D. Eka (ed.); 1 ed.). Eureka Media Aksara.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan* (1 ed., Nomor 993). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Yogia, M. A., & Wedayanti, M. D. (2019). Corporate Social Responsibility (CSR) dan Ekologi Administrasi Publik. In P. S. Prihatin (Ed.), *Marpoyan Tujuh* (1 ed.). Marpoyan Tujuh Publishing.