

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektifitas pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari cukup optimal, hal ini dipengaruhi oleh beberapa aspek, yaitu aspek internal seperti sarana dan prasarana yang cukup memadai, tingkat pendidikan pegawai yang didominasi oleh kualifikasi Sarjana (S1) maupun D3 yang telah mengandalkan pengetahuan akan bidang serta pengalaman kerja, tersedianya fasilitas yang dapat mengoptimalkan pelayanan.
2. Upaya yang dilakukan dalam menghasilkan kualitas pelayanan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari adalah dengan mengintegrasikan para pegawai untuk lebih proaktif, disiplin, inovatif, saling kerjasama dan transparansi dalam pelaksanaan pelayanan pada masyarakat nelayan.

#### **5.2. Saran**

Dari simpulan di atas, maka dapat saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan dan menghasilkan mutu dan kualitas pelayanannya terhadap masyarakat nelayan, Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari tetap terus memperhatikan dan terus mengembangkan kualitas sumber daya manusianya dengan terus belajar dari pengetahuan dan pengalaman kerja dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat umum khususnya para nelayan.
2. Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Taksi Mina Bahari terus memperhatikan dan menjaga fasilitas-fasilitas yang ada, dalam menunjang pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat nelayan terutama penyediaan sarana dan prasarana.

## DAFTAR PUSTAKA

**Arikunto, Suharsimi.** 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

\_\_\_\_\_ 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

**Sugiyono.** 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung, Alfabeta

**Fandy Tjiptono,** 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Affset.

**Nina Rahmayanty,** 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

**Tony Wijaya,** 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

**Soepriyanto, Tolen.** 1998. *Penilaian Kinerja dan Pengenalan Karyawan*, Jakarta : Ghalia  
Indonesia

**Prihandono, Doni dan Rahmad Haryadi,** 2004. *Servant Leadership*, Jakarta: Gramedia

**Winardi.** 2000. *Azas-azas Manajemen*. Jakarta: Gramedia

**Wijaya, Juhana.** 1999. **Pelayanan Prima**. Bandung : Armico

**Moloeng, Lexy J.** 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan ketiga Remadja Rosdakarta,  
Bandung.

**Nikijuluw,** 2001, *Masyarakat Pesisir dan Konsep Pemberdayaannya*, Gramedia Jakarta

**Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian,** (editor) 1995, *Metode Penelitian Survei*, Cet  
Kedua, Jakarta : LP3ES.

**Sutopo & Suryanto, Adi.** 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI

**Bambang Dwi Anggono** (<http://www.egovindonesia.com/index.php/artikel/7,2007>)

**Ferlina Ariyani.** 2008. *Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk.* Tesis. Semarang

**M.P. Simanjuntak** , 2000. [www.geocities.com/Guruvalah](http://www.geocities.com/Guruvalah).

**Prasetyorini Retno,** 2003. *Pelayanan Prima.* Bahan Ajar. Temanggung

**Rusdin,** 2008. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keterikatan Klien Terhadap Kepercayaan Dan Keinginan Menjadi Relasi Balai Iklan.** [www.dikti.org](http://www.dikti.org)

**Tris Martiningsih,** 2006. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan Prima di Perpustakaan.* [www.Badan\\_Perpustakaan\\_Propinsi\\_Jawa\\_Timur.htm](http://www.Badan_Perpustakaan_Propinsi_Jawa_Timur.htm)