

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Aparat Kecamatan dalam Pelayanan KTP Di Kecamatan Tibawa pada umumnya berdasarkan pada Kesederhanaan Pelayanan, Kejelasan dan Kepastian Pelayanan dan Keamanan dalam Pelayanan.
2. Faktor-Faktor Yang berpengaruh terhadap Pelayanan KTP di Kecamatan Tibawa yaitu Tidak Efisiensi dalam Pelayanan, Ekonomis dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang masih minim, SDM aparatur dan akuntabilitas belum memadai.
3. Upaya-upaya yang dilakukan oleh aparat Kecamatan Tibawa dalam meningkatkan pelayanan KTP di Kecamatan Tibawa yaitu Keterbukaan Dalam Pelayanan, Keadilan yang Merata dalam Pelayanan, Ketepatan waktu dalam pelayanan dan mengikut sertakan pendidikan dan latihan.

Data hasil akhir angket menunjukkan bahwa kinerja aparatur kecamatan Tibawa dalam pelayanan KTP belum sesuai dengan harapan dari masyarakat setempat. Dari ke 480 responden, 60 % yang setuju dan 40 % yang tidak setuju dengan kinerja aparatur kecamatan dalam pelayanan KTP di Kecamatan Tibawa.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam usaha pemerintah Kabupaten Gorontalo khususnya aparat Kecamatan Tibawa dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat agar diperhatikan dan pelayanannya lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman H, Fathoni.** 2006, *Organisasi Dan Manajemen*: Bandung: Rineka Cipta
- Alfian, Alfian.** 2009, *Menjadi Pemimpin Politik (Perbincangan Kepemimpinan dan Kekuasaan.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Alwi, Syafaruddin.** 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif*, BPFE, Yogyakarta
- Assauri.** 1999, *Kepemimpinan dan Motivasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.** 1988. *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka
- Derung, Simon.** 1988. *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta: Gramedia
- Dwiyanto, Agus.** 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia.* PSKK UGM. Yogyakarta.
- Handoko, Hani T.** 1984. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya.** 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN Press, Jakarta
- Julianta.** 2000. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Kasmir.** 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kurniawan, Agung.** 2005. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan :* Yogyakarta.
- LAN,** 1998. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.

- Lukan, Sampara**,1991. *Administrasi Strategi, Taktik Dan Teknik Penciptaan Efisiensi*, Jakarta: Intermedia
- Mangkunegara, A. Prabu.** 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- 2006. *Manajemen Prestasi Kerja*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Maleong, J Lexy.** 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung:Remaja Rosydakarya.
- Ma'Meori, Endan** 1989, *Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta, Andi
- Moenir H.A.S,** 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Mills,Gerson,** 2002. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta, Binarupa Aksara
- Notoatmodjo, Soekidjo.** 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta, Rineka Citra
- Poerwadamita,** 1976, *Kamus Bahasa Indonesia.* Jakarta : Balai Pustaka
- Pramudji,** 1994. *Pengantar Administrasi Publik*, MAP, UGM : Yogyakarta.
- Robbins, S.P.,** 1996, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia,Jilid I dan II,Prinhalindo, Jakarta.
- Saefullah, A. Djaja,** 1990, *Konsep Dan Metode Pelayanan Umum.* Mandiri, Bandung
- Sinambela, Poltak Lijan,** dkk, 2006. *Reformasi Pelayana Publik,* Bumi Aksara : Jakarta.
- Simamora, Henry,**1995, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* STIE YKPN,Jakarta.
- Sutopo Dan Saryanto,** 2003. *Pelayanan Prima.* Jakarta: LAN-RI

Siagian, Sondang P.,1994, Teori, Motivasi dan Aplikasinya, Cetakan Kedua, Rineka Cipta, Jakarta.

Surwono. 1991. *Konsep Pemberdayaan Masyarakat Desa*. Jakarta: PT Rajawali Press

Sunggono, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: Mandar Maju

Syafiie, Inu Kencana, 2009. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Timpe, A. Dale,2000, Kinerja, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Tjokroamidjojo, Bintoro, 2001, Reformasi Administrasi Publik, MIA UNKRIS. Jakarta.

UU No. 12 Tahun 2006, *Tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.

Warella, Saduran, 1997. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta

Wasistiono, 2002. *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan* : Yogyakarta.

Widodo, Joko, 2004, Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja, Banyumedia Publishing, Malang