BAB V

P E N U T U P

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai kulaitas pelayanan publik terkait *Tangible,* berbagai hal yang masih harus dibenahi oleh pihak Kecamatan Tilongkabila. Hal tersebut juga menurut peneliti harus menjadi suatu perhatian penting sebab Kondisi sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Tilongkabila. Hal-hal tersebut terkait dengan Keterpisahan toilet, Loket pelayanan khusus pembuatan KTP ada 1 loket, Tempat duduk hanya 2 kursi panjang dan Tempat parkir yang tidak memadai. Terkait dengan *Reliability,* dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Tilongkabila masih lambat dalam memberikan pelayanan, meskipun pihak petugas pelayanan terpadu telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang akurat. Hal ini yang membuat masyarakat menjadi enggan untuk mengurus KTP di Kecamatan. Masyarakat cenderung hanya memninta surat pengantar untuk mengurusnya lansung di SKCPN. Terkait dengan *Responsivenness*, bahwa mengenai ketanggapan dari pihak Kantor Kecamatan Tilongkabila masih ada kekurangan terutama jika komputer mengalami gangguan, maka proses pembuatan dokumen penting dapat tertunda hingga esok harinya. Terakit dengan *Asurance* bahwa gangguan masih dirasakan terutama pada waktu mencetak dokumen penting

masyarakat, yaitu adanya kerusakan alat dokumen penting masyarakat. Terkait dengan *Emphaty,* masyarakat merasa petugas tidak mampu menjawab setiap keluhan dan harus dilimpahkan kepada petugas lain yang tidak selalu berada ditempat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang diberikan yakni sebaiknya pihak kecamatan Tilongkabila dalam hal ini Pimpinan Kantor Camat Tilongkabila untuk melakukan pembenahan terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Tilongkabila Kabupaten Bone Bolango. Sebaiknya pimpinan dan pegawai menjaga keandalan dalam memberikan pelayanan kepada para masyarakat agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaiknya pimpinan sebaiknya terus memacu dan memberikan motivasi kepada para pegawai untuk terus meningkatkan sikap responsif dalam mengaggapi setiap keluhan masyarakat. Sebaiknya pimpinan terus memberikan arahan kepada pegawai untuk terus menjaga setiap pelayanan yang dijanjiakn sesuai dengan yang diberikan. Artinya pegawai harus mampu mengimplementasikan apa yang menjadi tujuan instansi dengan cara memekasimalkn pelayanan. Sebaiknya pihak pegawai melayani dengan sunggguh kepada para masyarakat, memberikan arahan yang jelas dan berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

Batinggi, Ahmad, 1998. Manajerial Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.

Dahlan, Alwi dkk. 1995. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka: Daymon

Davis Gordon B, 1994, Management System Information. Jakarta: PT. Midas Surya Grafindo.

Faalen, Riza. 2013. Studi tentang kualitas pelayanan publik pada Badan perpus-takaan provinsi Kali-mantan timur. *Jurnal Administrasi Negara Volume 1 Nomor 1.*

Gidion, Gebby Jeanet. 2010. Kualitas pelayanan publik di kecamatan malinau kota Kabupaten malinau provinsi kalimantan timur (suatu studi pelayananadministrasi kependudukan di Kecamatan Malinau Kota). *Jurnal* Administrasi Publik.

Hardjosoedarmo, Soewarso, 1996. Dasar-Dasar Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit Andi

Hasibuan, Malayu S.P.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.Jakarta.

J. Supranto, 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Kasim, Azhar. 2002. Etika dalam Administrasi Publik: Salah Satu Strategi Utama untuk Memerangi KKN, Jurnal Bisnis dan Birokrasi, FISIP UI, Nomor. 02/Vol.X/Mei/2002, Jakarta.

Lukman Sampara. Sugianto. 2001. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Jakarta. LANRI

Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

Mansur, T. 2008. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Publik pada bagian bina sosial setdako lhokseumawe. *Tesis* Sekolah Pascasarjana Universitas Negeri Sumatra Utara.

Moenir H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara

Novirsari, Emma. 2012. Penilaian kualitas pe-layanan publik Pada sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) keliling di unit pelayanan teknis Dinas pendapatan daerahProvinsi sumatera utara tebing tinggi. *Tesis* Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatra Utara.

Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: ALFABETA.

Peraturan Pemerintah No. 8 Tahun 2003 kemudian Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah

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

Rozy , Affrial J. 2009). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Volume 6 Nomor 1*

Sarundajang. 2001. Pemerintahan Daerah di Berbagai Negara, Jakarta, Erlangga.

Sedarmayanti, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Adiatma

Siagian, P.Sondang. (1996). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi ketiga. Yogyakarta : Stie Ykpn.

Simon, A. Herbert. 2004. Administrative Behavior, Perilaku Administrasi : Suatu Studi tentang Proses Pengambilan Keputusan dalam Organisasi Administrasi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Alih Bahasa ST. Dianjung, Bumi Aksara, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2008. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara

Soelasih, Y. 2004. Analisis Kepuasan konsumen terhadap kualitas Pelayanan Hotel X Di Jakarta. *Jurnal Telaah Bisnis Volume 4 Nomor 2* Yogyakarta.

Subarsono, A.G., 2006. “Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, Dan Non- Partisan” dalam Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Sulistiyani, Ambar Teguh. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suradinata, Ermaya. 1996. Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Kondisi Era Globalisasi, Bandung: Ramadhan

Syafiie, Inu Kencana. 1998. Manajemen Pemerintahan. Jakarta: PT. Pertija

Tjiptono, Fandy. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi

Undang-undang No. 22 Tahun 1999

Undang-undang No. 34 Tahun 2000

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah

Undang–undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1)