

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.
2. Adanya pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.
3. Adanya pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Gorontalo.

5.2 Saran

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - a) Diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, terutama dalam kebersihan ruangan, keramahan pegawai, kesopanan pegawai , keadilan pelayanan, serta kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.

b) Diharapkan agar dapat memperhatikan, meningkatkan kedisiplinan serta memberlakukan sanksi atau hukuman kepada pegawai kantor yang tidak patuh dan taat, mengingat bahwa pentingnya disiplin kerja pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Diharapkan agar dapat melakukan penelitian lebih luas lagi terutama untuk kantor-kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat menjadi acuan pembuatan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b) Diharapkan agar dapat memperdalam dan mengembangkan penelitian selanjutnya, mengingat masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bandu, M. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Makassar Barat*. [Skripsi] Universitas Hasanuddin. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi. Makasar
- Barata, A. A. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Dharmawan. 2011. *Pengaruh kompetensi dan lingkungan kerja non fisik terhadap disiplin kerja dan kinerja karyawan Hotel Nikki Denpasar*. Tesis. Program studi magister manajemen. Program pasca sarja universitas udayana
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. 2016. *Profil, visi dan misi kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota gorontalo*. Gorontalo
- Harbani, P. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hasibuan, M. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi aksara.
- Hasibuan, M. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Pembaruan
- Lubis, A, R. (2015), *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Tembung Kota Medan*. [skripsi]; Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan
- Nugraha. V. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung. [skripsi] ; Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama. Bandung

- Nugroho, A,C. 2015. *Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai dinas pariwisata DIY.* [skripsi]: Prodi S1 manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yograkarta.
- Puti. C.W. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumah sakit otorita batam.* [skripsi]: Fakultas ekonomi dan Manajemen. Universitas Widyatama. Bandung
- Putri, R ,M. 2010. *kinerja dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran di Surakarta.*[skripsi]. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta
- Rahayu, A. 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Semangat Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Yang Dilayani Pada Kantor Kecamatan Rembang.* [Skripsi]; Fakultas Ilmu Sosial. Jurusan Ekonomi
- Reza,A,R. 2010. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Sinar Santosa Perkasa Banjarnegara.* [Skripsi]; Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Rivai. 2004. *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan.* Jakarta; PT Raja Grafindo Persada
- Sari, R.A. 2013. *Hubungan Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Smk Muhammadiyah 2 Yogyakarta.* [Skripsi]:. Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sarwanto, Joko. 2007. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Karanganyar.* [Skripsi]; Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Singodimedjo, M. 2000. *Manajemen sumber daya manusia.* Surabaya : SMMAS

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kauntitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabet
- Sulfiani, A. 2012. *Kualitas pelayanan akta kelahiran pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten wajo* .[skripsi]. Fakultas Ilmu social dan Ilmu Politik. UNHAS. Makasar
- Supranto J, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Sutrisno, E. 2009. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana prenadamedia
- Tjiptono, F. 2004, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi ; Yogyakarta
- Wahyuningrum. 2008. *Hubungan Kemampuan, Kepuasan Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan*. [tesis]: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.