

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

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

- 3.1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo yaitu peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah, menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit, dan membangun motivasi kerja yang menunjang kualitas pelayanan publik.
- 3.2. Kendala yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo antara lain sumber daya manusia aparatur, akuntabilitas aparat, sistem pelayanan dan sarana dan prasarana.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat mengemukakan saran yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya camat Telaga agar kiranya lebih memperhatikan dan mengawasi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga, di mana mereka masih banyak yang menjalankan strategi pelayanan hanya sekedar menjalankannya tanpa mengetahui

pelayanan yang pasti sehingga ini akan berdampak pada kualitas pelayanan publik yang baik.

2. Aparatur camat keterampilan dan kemampuan agar terus ditingkatkan jumlahnya karena hal ini merupakan salah satu yang penunjang terpenting dalam melaksanakan suatu strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga.
3. Pemerintah setempat harus ikut berpartisipasi dan memperhatikan apa yang menjadi kekurangan dalam kebutuhan kantor camat Telaga agar apa yang diharapkan dalam mencapai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik terlaksana sesuai yang diharapkan.
4. Menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang dalam menjalankan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar diperhatikan dan lebih dioptimalkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Arikunto, Suharsimi, dkk, 2006. *Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM
- Hamza B. Uno, 2015, *Teori Motivasi Dan Pengukurannya Analisis Di Bidang Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara
- Kasmir, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Kurniawan, Agung, 2009. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan : Yogyakarta.
- Ma'Meori, Endan 2009, *Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta, Andi
- Margaretha, 2013. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Moleong, J Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosydakarya.
- Moenir H.A.S, 2012. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari, 1998. *Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2009, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Citra, Jakarta.
- Pammudji, 1996. *Pengantar Administrasi Publik*, Yogyakarta: MAP, UGM,
- Parasuraman, A. Valerie, 2011. (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sampara, Lukan. 2011. *Administrasi Strategi, Taktik Dan Teknik Penciptaan Efisiensi*, Jakarta Intermedia

- Samsudin, Sadili, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Sedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi publik, reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan Masa depan (Mewujudkan pelayanan prima dan kepemimpinan yang baik)*. Bandung: Refika Aditama
- Sinambela, Poltak Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. JAKARTA: Bumi aksara
- Sutopo Dan Saryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI
- Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi-Dimssensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Kepuasan dalam Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Wasistiono, 2012. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan
- Widjaja, HAW. 2005. *Undang-Undang Republik Indonesia No 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada

Sumber Lain

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- LAN, 2008. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Jakarta. LAN.
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

CURRICULUM VITAE

A. IDENTITAS

SUPARDI	ADAM , lahir di Bangketa, Kecamatan Nuhon, pada tanggal
8 Januari 1990,	putra kedua dari bapak Asbin Adam dan Ibu Risnawati
Hasan. Menjadi	mahasiswa Strata 1 di Universitas Negeri Gorontalo dengan
Nomor registrasi	221 410 100 pada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Hukum
dan	Kemasyarakatan, angkatan 2010/2011.

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

➤ Pendidikan Formal

Memulai jenjang pendidikan formal di Sekolah Dasar Impres Bangketa Tahun 1997-2003, Sekolah Menengah Tsanawiyah Al-Khairat Bunta. Tahun 2003-2006, dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 3 Gorontalo Tahun 2006-2009. Kemudian melanjutkan Studi Strata I (S1) keningkat Perguruan Tinggi di Universitas Negeri Gorontalo melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) Tahun 2010-2016 tepatnya pada Jurusan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

➤ Pendidikan Non Formal

1. Peserta Orientasi Akademik dan Potensi Mahasiswa Baru (ORASIMARU) Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Tahun 2010.

2. Peserta Bakti Sosial (BAKSOS) dan Latihan Dasar Kepemimpinan Himpunan Mahasiswa Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia Tahun 2010.
3. Peserta Seminar Pendidikan dengan tema: Kearifan Cinta sang Guru Membentuk siswa Berkarakter Tahun 2010.
4. Peserta Basic Training Himpunan Mahasiswa Islam (MPO) Tahun 2011.
5. Peserta Organisasi Pergerakan Mahasiswa Islam (PMI) Tahun 2011.
6. Peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Manado tahun 2011.
7. Peserta Basic Training Histbuh Tahrir Indonesia (HTI) Tahun 2012.
8. Peserta Kuliah Kerja Sibermas (KKS) UNG di Kelurahan Liluwo, Kecamatan Kota Tengah, Kota Gorontalo periode Agustus-Oktober 2014.
9. Peserta PPL II di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) 2 Gorontalo Tahun 2014.