

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

1. Kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dilihat dari kualitas kinerja terwujud melalui dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *empathy* (empati). Namun belum terwujud dalam dimensi *responsiveness* (respon/ ketanggapan) dan *assurance* (jaminan). Dilihat dari kuantitas kinerja terwujud melalui penetapan target sesuai kemampuan yang rasional dan mekanisme kerja berdasarkan SOP. Namun belum terwujud dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Dilihat dari ketepatan waktu terwujud melalui ketepatan waktu masuk dan pulang kerja, meninggalkan tempat kerja sesuai izin, dan memaksimalkan waktu kerja di tempat kerja. Namun belum terwujud penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja.
2. Faktor pendukung untuk mewujudkan efektivitas kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo yaitu adanya motivasi kerja, pengembangan tingkat pendidikan/ pengalaman kerja sumber daya manusia, serta peralatan dan perlengkapan kerja seperti komputer, printer, gedung dan fasilitas lainnya. Sedangkan faktor penghambat adalah kurangnya pelatihan pengembangan diri sumber daya manusia dan sarana/ prasarana kerja aplikasi SOP elektronik (*e-SOP*) yang belum diintegrasikan dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo.

5.2. Saran

1. Kinerja ASN dalam pelayanan publik pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo perlu ditingkatkan dari segi respon ketanggapan dalam memberikan pelayanan publik. Demikian juga untuk memberikan jaminan bagi yang dilayani, maka perlu adanya kepastian waktu dan biaya pelayanan yang diinformasikan kepada penerima pelayanan baik melalui pengumuman, *website* Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo dan media lainnya.
2. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo perlu mencantumkan penyelesaian pekerjaan yang menjadi tugas pokok pada jam kerja dalam SOP kantor.
3. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo perlu mengembangkan berbagai program motivasi kerja, seperti *reward* naik haji dan umroh bagi pegawai berprestasi.
4. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo perlu menyelenggarakan pelatihan pengembangan diri bagi ASN, dan ASN perlu melibatkan dirinya dalam pelatihan ini.
5. Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo perlu mencantumkan standar pelayanan minimum baik seluruh pekerjaan pada Kantor Kementerian Agama Kota Gorontalo berdasarkan SPM (Standar Pelayanan Minimum) dalam hal ini waktu penyelesaian dokumen tertera jumlah waktu terselesaikan, jumlah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat/ pengguna jasa. sehingga tidak ragu-ragu membayar hasil produk karena semua sudah diatur oleh peraturan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andra, A., Surya, I., Dama, M. (2018). Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan*, 6(2),867-880.
- Aneta, A., & Tohopi, R. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Standar Pelayanan Minimal (SPM) Dinas Kesehatan Kota Gorontalo. diseminarkan pada IAPA National Conference yang dilaksanakan pada tanggal 19 Oktober di Universitas Indonesia. repository.ung.ac.id.
- Aneta, A., Kadji, M.A., Dama, H. (2017). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo. *Paper ini dipresentasikan pada 1st Qualitative Research for Civilization Conference IQRA (Indonesian Qualitative Research Association)* di Untag Surabaya pada 15-16 Juli.
- Bangun, W. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.
- Dharma, A. (2014). *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), 13-18.
- Fauziah, M. I., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Pemberian Tunjangan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Publika*, 4(2), 161-173.
- Gibson, J.L, Ivancevich, J.M., dan Donnelly, J.H. (2013). *Organisasi dan Manajemen, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.

- Hamid, A. (2016). Kinerja Sekretaris Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa: Studi Di Desa Cempaka Mulia Barat Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur. *JISPAR* 5(2), 23-29.
- Hamzah. (2000). *Analisis Kinerja Aparatur Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kutai*. Tesis Yang Tidak Dipublikasikan.
- Handoko, T.H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPF.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M.S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hunowu, S. (2018). *Pengaruh Motivasi terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Di JNE Cabang Utama Gorontalo*. Skripsi tidak dipublikasikan Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Hutauruk, Y. R. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2(2), 137-145.
- Indrawati, W., Suntoro, I., & Nurmalisa, Y. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Desa Tangulengin. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(4).
- Indrawijaya, A.I. (2010). *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Istiqomah, S. (2015). Efektivitas Kinerja Badan Permusyawaratan Desa dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Unair*, 3(1), 1-18.
- Kadarisman, M. (2019). Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Tahun 2004.

Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Mangkunegara, A.A.P. (2016). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.

Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Masyita, S. (2016). Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 236-249.

Mathis, R.L., dan Jackson, J.H. (2015). *Human Resource Management*, terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.

Moleong, L.J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mulugol, E., Mamentu, M., & Kimbal, A. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASB) dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Distrik Alama Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(90), 1-15.

Musanef. (2011). *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung.

Nasrul, N., Nasrullah, M., & Niswaty, R. (2019). *Efektivitas Kinerja Pegawai Di Sekretariat Komisi Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).

Nasution, D. A. D. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah-Keuangan Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 10(1), 101-114.

Panguliman, A. E. K., Kimbal, M., & Undap, G. (2018). Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Rumah sakit umum daerah Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Prawirosentono, S. (2012). Kinerja. Bandung: Alfabeta.

Ravianto, J. (2014). Produktivitas dan Pengukuran. Jakarta. Binaman Aksara.

Rawita, I.S. (2011). Mengelola Sekolah Efektif: Perspektif Manajerial dan Ilmu Sekolah. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo

Rivai, V. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktek. Bogor: Ghalia Industri.

Robbins, S.D. (2015). Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

Rukayat, Y. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2).

Siagian, S.P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, S. M. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja ASN (Aparatur Sipil Negara) pada Dinas Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Utara.
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/2265>

Sinambela, L.P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sulistiyani, A.T., dan Rosidah. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. Jurnal Eksekutif, 1(1), 1-12.

Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara .

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Depok: PT. Raja Grafindo.

Widiaswari, R. R. (2016). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Keuangan*, 2(2).

Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.