

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh langsung secara signifikan implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo yang disebabkan oleh penerapan model *MSN-Approach* dalam kebijakan akreditasi lembaga diklat belum secara total dapat diimplementasikan dengan baik yang disebabkan oleh belum adanya pengkondisian iklim kerja .
2. Terdapat pengaruh signifikan implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat terhadap budaya organisasi yang disebabkan oleh adanya standar dan nilai yang memandu ASN badan diklat sebagai implementor kebijakan sehingga peran dan aktifitas ASN menjadi lebih terarah pada pencapaian tujuan organisasi.
3. Terdapat pengaruh signifikan budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo. Hal ini disebabkan oleh adanya kemampuan penyesuaian ASN terhadap

standar dan nilai yang dilakukan melalui kolaborasi dengan berbagai *stakeholder* kediklatan

4. Terdapat pengaruh tidak langsung secara signifikan implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh budaya organisasi. Hal ini disebabkan oleh penerapan *MSN-Approach* dapat terimplementasi dengan baik karena adanya pengkondisian iklim kerja serta kemampuan adaptasi ASN sebagai unsur penting dalam budaya organisasi yang dilakukan melalui upaya kolaborasi dengan berbagai *stakeholder* kediklatan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo.
5. Pengembangan model implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat dan budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi publik menghasilkan suatu model implementasi kebijakan yang diberi nama model IKKOR+ yang merupakan hasil integrasi model antar model *MSN/YK* dengan temuan penelitian yakni iklim kerja dan kolaborasi.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapatlah diungkapkan beberapa implikasi dari penelitian ini sebagaimana berikut :

1. Jika ingin meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo maka kebijakan akreditasi lembaga diklat harus

- diimplementasikan secara efektif melalui pengkondisian iklim kerja dalam urusan penyelenggaraan kediklatan.
2. Jika budaya organisasi di Badan Diklat Provinsi Gorontalo diinginkan menjadi lebih efektif maka implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat harus dimaksimalkan melalui penerapan pedoman standar dan nilai penyelenggaraan kediklatan.
  3. Jika kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo diinginkan meningkat maka budaya organisasinya harus lebih dimaksimalkan melalui peningkatan kolaborasi berbagai *stakeholder* kediklatan.
  4. Jika kualitas pelayanan publik di Badan Diklat Provinsi Gorontalo diinginkan meningkat maka kebijakan akreditasi lembaga diklat harus diefektifkan implementasinya melalui pengkondisian iklim kerja sehingga dapat meningkatkan kehandalan budaya organisasi Badan Diklat Provinsi Gorontalo terutama melalui kolaborasi seluruh *stakeholder* dalam proses urusan penyelenggaraan kediklatan yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  5. Jika model *MSN-Approach* dalam implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat diinginkan lebih efektif maka harus dilakukan pengembangan model dengan mengintegrasikan model implementasi kebijakan *MSN-Approach* dengan variabel iklim kerja dan kolaborasi sebagai sebuah model baru yang terintegrasi

### C. Saran

Berdasarkan kesimpulan diimplikasi penelitian di atas, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Iklim kerja atau kondusifitas dalam implementasi kebijakan akreditasi lembaga diklat merupakan hal yang mutlak untuk dilakukan dan oleh karena itu kiranya kepada LAN RI, perlu melakukan review kebijakan akreditasi lembaga diklat dengan memformulasi iklim kerja dalam kebijakan akreditasi lembaga diklat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk meningkatkan efektifitas kebijakan akreditasi lembaga diklat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo, melakukan pengkondisian iklim kerja secara bersama-sama dengan kegiatan “Dulohupa Huhama Lo Tolopani”.
3. Untuk meningkatkan efektifitas kebijakan akreditasi lembaga diklat dalam upaya meningkatkan kehandalan budaya organisasi disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk pengembangan kapasitas melalui kegiatan inovatif seperti pelatihan budaya organisasi berbasis kurikulum budaya Gorontalo.
4. Untuk meningkatkan efektifitas budaya organisasi badan diklat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk tetap konsisten

- mengembangkan nilai-nilai “ SIAP” (Sinergitas, Integritas, Akuntabel dan Profesional) melalui kegiatan kreatif antara lain “*Camp SIAP*, membentuk komunitas ASN SIAP serta melakukan sosialisasi dan promosi nilai-nilai SIAP dalam kegiatan-kegiatan kreatif lainnya.
5. Untuk meningkatkan efektifitas kebijakan akreditasi lembaga diklat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik maka disarankan kepada Badan Diklat Provinsi Gorontalo untuk meningkatkan peran mediasi budaya organisasi dengan melakukan “Safari Kolaborasi Siap” ke stakeholder kediklatan baik lokal, regional maupun nasional
  6. Untuk mengetahui peran model temuan penelitian ini maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan guna menguji efektifitas model ini sebagai model implementasi kebijakan dan budaya organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2002. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayan Publik*. Yogyakarta: Deeppublish
- Abdulsyani, 2017. *Sosiologi Skematika, Teori, dan Terapan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Adiwisastra, Josy. 1996. *Pengaruh Pelaksanaan Program Keluarga Berencana Terhadap Perubahan Nilai Anak Pada Orang Sunda di Kabupaten Subang*. Bandung : PPS Universitas Padjadjaran
- Agranoff, Robert dan Michael McGuire. 2012. *Collaborative Public Management*. New Jersey Prisenton University Press
- Alvesson, Mat. 2002. *Understanding Organizational Culture*. London: Sage Publication

- Amirudin, Ridwan. 2019, Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Tim dalam Penerapan Pasien Safety, Makassar: Unhas Press
- Aneta, Asna, 2012, *Implementasi Kebijakan Program Penanggulangan Kemiskinan*, Makassar: PPS Universitas Negeri Makassar
- Batinggi, Ahmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Beach, Lee Roy. 1993. *Making The Right Decision Organizational Culture, Vision, and Planning*. New Jersey : Prentice Hall.
- Chatab, Nevizond. 2007. *Profil Budaya Organisasi, Mendiagnosa Budaya dan Merangsang Perubahannya*. Jakarta Alfabeta
- Davis, Keith. 2002 *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Denhardt, Janet dan Denhardt, Robert P, 2003, *The New Public Services, Serving no Steering*. Armonk: M.E. Sharpe
- Denison, Daniel R. 1990. *Corporate Culture and Organizational Efektiveness*. New York: John Wiley & Sons
- Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1980. *Implementating Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Fendt, Thomas Christian, 2010. *Introducing Electronic Suplly Chain Collaboration In China*. Berlin. Universitat Berlin
- Fey, Carl F., Denison, Daniel R. 2000, "Organizational culture and effectiveness: Can American theory be applied in Russia?", University of Michigan
- Foster Bill dan Seeker Karen R., "*Pembinaan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan*" penerbit : PT.Toko Gunung Agung Tbk Jakarta, 2001
- Fry, Fread L. 2009. *Business an Integrative Approach*, Boston McGraw Hill
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama
- ....., 2000, *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*, Jakarta: Gramedia.
- ....., 2001, *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, PT Gramedia Pustaka Utama.
- Greenberg, Baron, 2007. *Behaviour in Organizations, Understanding and Managing The Human Side of Work*. Third Edition. Allin and Bacon. A Division of Schuster. Massachussets.

- Harley, James dan Nick Blismas. 2010. *Anatomi Kolaborasi Dengan Lingkungan "Online"* Heidelberg. International Publishing.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Marketing) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*. Yogyakarta: Gosyeng ublishing
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Istiqomah,DA, 2017, *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat*, Surabaya : Universitas 17 Agustus.
- Ivancevich, Gibson Donnely, 2005. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*, Jakarta: Erlangga,
- Kadji, Y. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik dalam Perspektif Realitas*. Cahaya Abadi. Tulungagung
- , 2015. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi dalam Fakta Realitas*. Gorontalo, UNG Press
- , 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: deepublish
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* Yogyakarta: . Gaya Media.
- Kelner, Steve. 1998. *Managing the Climate of TQM Organization*. Jakarta. Salemba Press.
- Koryati, Nyimas Dwi, dkk. 2004. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. Jogjakarta: YPAPI
- Kreitner, Robert dan Kinicki. 2008. *Organizational Behavior*. 8th Edition. Boston: McGraw-Hill.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996, *Etika Administrasi Negara*, , Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lestari, Ayu Puji. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Auditor*. Semarang: Undip
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street. San Fransisco: JosseyBass.
- Linggi, Rita Kala, 2017, *Pelayanan Aparatur*, Samarinda, Universitas Mulawarman
- Marchand, Allison Nadine. 2013. *What is an adaptive organisational culture?* Jogjakarta. FEUII Press

- Miller, Michael J., David J. Woehr and Natasha Hudspeth, 1997. *The meaning and measurement of work ethic: Construction and initial validation of a multidimensional inventory*. Jakarta Salemba Press
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta Bumi Aksara
- Mondy, R. Wayne. & Noe, Robert M. 2005. *Human Resources Management*, Edisi ke-9. New Jersey: Prentice Hall.
- Munandar. A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok : Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Nasution, Mulia, 2000. *Manajemen Personalia Aplikasi Dalam Perusahaan*, Djambatan, Jakarta.
- , 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari. 2014. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung
- Ndraha, Taliziduhu. 2005, *Budaya Organisasi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Nimran Umar, 1999. *Perilaku Organisasi*. Surabaya: Citra Media
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Jakarta: Cipta.
- Nugroho, D. Riant. 2003. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- , 2006. *Kebijakan Publik Untuk Negara Negara Berkembang*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gremedia.
- Parasuraman, A. A. Zeithaml, V., and L. Berry, L. 1995. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*. Vol. 49 (fall).
- Purnomo, Ratno dan Lestari, Sri. 2010. *Perngaruh Kepribadian Sel Efficacy dan Locus Of Control Terhadap Persepsi Kinerja Usaha Skala Kecil dan Menengah*. Semarang: Rizqi Press
- Rahman, Agus. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajagrafindo Persada. 2013
- Ripley, Rendal B. dan Grace A. Franklyn. 1986. *Implementasi Kebijakan dan Birokrasi*. Chicago-Illionis The Dorsey Press.
- Riani, Asri Laksmi, 2011, *Bdaya Organisasi*, Jogjakarta, Graha Ilmu
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi : Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Jakarta: Arcan,



- , 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Saefullah, A. Djadja. 2007. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik*. Bandung: LP3AN. Universitas Padjadjaran
- Schein, Edgar H. 1997. *Organizational Culture and Leadership* 2nd Ed. San Francisco: Jossey-Bass
- Schindutte Minet, Morris Micahel H dan Pitt Levaland F. 2009. *The Entrepreneorial Imperative*. Pearson Prentice Hall.
- Sinambela, L.P. dkk 2008. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono, 2013. *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta, Rajawali Press
- Soetopo Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi, Teori dan Praktek di Bidang Pendidikan*, Bandung. Rosda Karya
- Sore, Udin B dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik*. Makassar. CV. Sah Media
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Subekhi, Akhmad, Mohammad Jauhar. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka..
- Suharto, Edi. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Sunggono, Bambang, 2004. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta. Sinar Grafika
- Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung. Truen RTH.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Trasparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta
- Tan, Victor, S.L. 2002. *Changing Your Corporate Culture*. Singapore: Time Books International
- The Liang Gie 1993. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Jogjakarta. YPAPI dan Lukman Offset
- Taurisa, Chaterina Melina dan Ratnawati Intan. 2012. *Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Semarang UNDIP Press.
- Toha, Miftah, 2001, *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: Raja Grafindo Persada,

- Tika, P. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara..
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi
- Vecchio, Robert P. 1995. *Organizational Behavior*. Harcourt Brace and Company. Orlando.
- Veitzhal, Rivai. 2006. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta. Raja Grafindo Persada
- Wahab Solichin A.. 2008. *Analisis kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implemen tasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Weimer, David Leo dan Vining Aidan R. 1999. *Analisis Kebijakan Konsep dan Praktek*, Michigan. University of Michigan
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Perilaku Organisasi*. Edisi Pertama. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Wibawa, Samodra. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada
- Winardi, 2007, *Manajemen Perilaku Organisasi* , Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wursanto. 2005. *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta : Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.*
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan dalam Jabatan*
- Peraturan Pemerimtah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara*
- Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 25 Tahun 2015 tentang Pedoman Akreditasi Lembaga Diklat*