

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang merupakan pembahasan data yang diperoleh di lapangan, maka dapat ditarik kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. *Responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Kecamatan Hulontahalangi Kota Gorontalo dilihat dari tiga aspek yaitu kemampuan merespon, kecepatan dalam melayani, dan penanganan keluhan telah dilaksanakan dengan baik, Tetapi belum maksimal dikarenakan masih terdapat kendala seperti terbatasnya ruang kerja aparatur yang sering ditemui saat pelayanan hanya sedikit (dua, tiga orang) dan prasarana perkantoran masih kurang (computer dan internet) .
2. Faktor Pendukung dalam *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* yang meliputi faktor partisipasi masyarakat berdasarkan hasil penelitian pada umumnya sudah terpenuhi dengan baik melalui evaluasi kepada masyarakat ataupun pada Pegawai.
3. Faktor Penghambat dalam *responsiveness* pada pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* yang meliputi faktor manusia dan faktor

peralatan berdasarkan hasil penelitian pada umumnya belum terpenuhi sesuai dengan harapan dari tujuan pelayanan itu sendiri.

1.2 Saran

Hal-hal yang perlu disarankan dalam penelitian ini adalah :

1. Pemerintah Kecamatan Hulonthalangi lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat, yang akan mengurus surat-surat seperti surat kependudukan, ahli waris, atau akta jual beli tanah, agar nantinya dapat tercipta pelayanan prima kepada masyarakat melalui prinsip-prinsip good governance.
2. Meningkatkan jumlah dan kemampuan aparatur dalam pelayanan, seperti mengikuti diklat, bimtek, sosialisasi peraturan perundang-undangan yang berakitan dengan pelayanan, bahkan melakukan studi banding ke daerah/kabupaten/kota/provinsi, yang dalam pelaksanaan pelayanan kecamatan sudah baik dan maju serta memenuhi harapan yang dibutuhkan masyarakat.
3. Penting untuk meningkatkan mutu pelayanan, agar masyarakat terlayani dengan baik.
4. Dapat menambah dan memenuhi sarana prasarana dalam kemudahan pelayanan di sarankan untuk melengkapi dan memperbaiki kantor kecamatan dengan sistem pelayanan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian. Sutedi. 2011. *Good Corporate Governance*. Jakarta : sinar Grafika
- Albarq. A.N 2013. *Measuring the impacts of online word-of-mouth on tourists attitude and intentions to visit Jordan : an empirical study*.
- Bachri, Bachtiar S. 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. Universitas Negri Surabaya. Surabaya.
- BPKP. 2005. *Pedoman Penyusunan Anggaran Berbasis Kinerja*. Jakarta : Deputi.
- Dwiyanto. Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University : Yogyakarta.
- Felix, R. 2017. *Service Quality and Customer satisfaction in selected banks in Rwanda*. Business & Financial Affairs.
- Fandy Tjiptono. 2002 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : majalah info bisnis.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Islamy. M. Irfan. 2000. *Prinsip-prinsip perumusan kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Lembaga Administrasi Negara-LAN. 2003. Keputusan Kepala LAN No. 239/IX/6/8/2003. Tentang Pedoman Penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Jakarata.
- Lupiyodi, Rambat.2001 *Manajemen pemasaran jasa, teori, dan praktek*. Edisi Pertama.
- LAN dan BPKP. 2010. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Modul 1. Akip : Jakarta.
- Mahmudi. 2005. *MANajemen kinerja sector publik*. Uup Amp. Ykpn : Yogyakarta.
- Moleong Lexy J. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya : bandung
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Bandung.

- Rahmayanti N. 2010. *manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta : graha ilmu.
- Ratmino & Atik S. Winarsih. 2005. Manajemen pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta : pustaka belajar.
- Sadjijono . 2008. *Hukum Kepolisian (Polri dan Good Governance)* Surabaya : Laksbang Mediatama.
- Sarundajang, S.H, 2005. *Babak Baru sistem pemerintah daerah*. kata hasta : Jakarta.
- Santoso, Pandji. 2008. Administrasi teori dan aplikasi good governance. Bandung : Refika Aditama
- Surjadi. 2009. Pengembangan kinerja pelayanan publik. Bandung : PT Reflika Aditama.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan bangsa pasar, cetakkan keempat*, penerbit PT Rineka Cipta : Jakarta.
- Soegiyono. 2013. *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjokroamidjojo. Bintoro. 2001. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta : Haji masagung.
- Tjokroamidjojo. Bintoro. 1998. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta : Haji masagung.
- Wasistono. Sadu. 2003 *Kapita Selektta manejemen pemerintah daerah*. Bandung : Cv Fokur media.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telah dari dimensi Akuntabilitas dan control birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi derah*. Insan cendikia : Surabaya.
- Yarimoglu, E.K. 2014. *A review on Dimensions of service quality models*. Journal of marketing managemen.
- Yuanida, Meitika. 2010. *Pengaruh Implementasi Good Governance terhadap kinerja instansi pemerintah*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama (Dipublikasikan).

Yogi dan Ihsan. 2007. Standar Pelayanan publik di daerah.

UNDANG-UNDANG :

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik

Menpan Nomor 63 tahun 2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

JURNAL :

Abdussamad, Zuhri. 2015. The Influence of communication climate on the Employees performance at government agencies in gorontalo city (an Indonesian case study). *Asia PASific journal of multidisciplinary research*, Vol. 3 No. 5, December 2015 part 1.

Parasurahman, A. A. Zeithmal, V and L. Berry. 1995. *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of marketing*. Vol. 49. No. 4:41-50.

Kembaren Sembiring Boris & Guandi. 2013. Pengaruh penerapan good governance dalam pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada kantor pelayanan pajak pratama cakung dua. *Jurnal administrasi publik*. 9,1-24.

Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2016, 2.02.

Prayoga, Annas Ade, Sutan Syahrir Zabda, and MH SH. *Implementasi Responsiveness Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi kasus : Desa Mundu, Kec. Tulung, Kab. Klaten tahun 2017)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2018.

Muis, M.A.H., Saleh, H.A., & Rusli, M. (2016). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakukkang Kota Makassar. *Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 73-82.

Tomuka, S. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Girian Kota Bitung (studi tentang pelayanan akta jual beli). *Jurnal politico*, 2(2).