

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan tentang Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian pada fokus yang pertama terkait dengan kinerja pegawai Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sesuai dengan sub fokus berikut:
 - a. Kualitas kerja (*Quality*) di Kecamatan Hulonthalangi yang dilakukan oleh pegawai sudah cukup baik melakukan pelayanan kepada masyarakat seperti adanya pegawai yang cepat melayani masyarakat dikarenakan adanya fasilitas yang mendukung, adapun yang memperlambat pelayanan tergantung daripada masyarakat itu sendiri dimana kelalaian masyarakat untuk melengkapi berkas.
 - b. Kuantitas kerja (*Quantity*) yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) atau pegawai di Kecamatan Hulonthalangi sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan capaian kemampuan yang rasional dan mekanisme kerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).
 - c. Dari segi Ketepatan waktu (*Timelines*) bahwa para eksekutor pelayanan sesuai dengan hasil penelitian bahwa ketepatan waktu para pegawai

Aparatur Sipil Negara yang ada di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sudah terwujud sesuai dengan apa yang diharapkan seperti masuk seperti memaksimalkan waktu kerja kantor. Akan tetapi penyelesaian tugas utama dalam melayani masyarakat pada jam belum mampu diwujudkan dengan baik.

- d. Dilihat dari segi Keefektifan biaya (*Cost-effectiveness*) bahwa di Kantor Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo pegawai sudah mampu memanfaatkan sumber daya dalam melayani masyarakat sehingga bentuk pembiayaan dalam instansi sudah cukup baik.
 - e. Berikut Kemandirian (*Need for supervision*) dapat disimpulkan bahwa pelaksana pelayanan atau pegawai kecamatan sudah melakukan tugas sesuai sesuai dengan kemampuan masing-masing tanpa adanya pengawasan dan pendampingan pimpinan.
 - f. Terakhir terkait dengan Komitmen Kerja (*nterpersonal Impact*) dapat disimpulkan bahwa adanya upaya dilakukan yaitu koordinasi yang sudah terbangun dan kerjasama antar sesama pegawai juga dengan atasan.
2. Faktor-faktor yang menghambat dan mendorong pelayanan public dapat disimpulkan sebagai berikut.
- a. Dilihat dari Faktor Individu bahwa di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo masing-masing pegawai sudah bekerja sesuai dengan perintah pimpinan juga dapat menyelesaikan tugas dengan baik berdasarkan SOP,

walaupun masih ada saja beberapa orang pegawai yang belum disiplin dalam melakukan pekerjaan.

- b. Faktor Psikologis sesuai dengan hasil penelitian bahwa pegawai pemerintah Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo sudah menjalankan tugas dengan cukup baik dan juga adanya perhatian pimpinan dengan memberikan reward kepada setiap pegawai yang kinerjanya baik.
- c. Faktor Organisasi sesuai dengan hasil penelitian di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo bahwa penampilan pegawai maupun fasilitas pendukung pelayanan sudah cukup baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka peneliti memberikan beberapa saran penting terkait dengan Kinerja pegawai yang ada di Kecamatan Hulonthalangi Kota Gorontalo.

1. Terkait dengan kinerja pegawai kiranya bisa lebih ditingkatkan lagi dikarenakan para eksekutor pelayanan yang sering berhadapan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri, dari kualitas diri, kecepatan dalam bekerja dan pelayanan yang tidak berbelit-belit ketika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Sebaiknya setiap pegawai melakukan evaluasi diri terkait dengan apa saja potensi yang ada untuk bisa dikembangkan terutama yang berhubungan

dengan bentuk pelayanan kepada masyarakat juga bisa memotivasi kepada sesama pegawai lainnya.

3. Mampu menjaga kerjasama dalam menjalankan tugas sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan ketentuan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. 1991. *Personnel Management, Fourth Edition*. London: Kogan Page Limited
- Bachri, 2010. *Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Universitas Negri Surabaya.
- Bernardin. 2001. *Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill
- David. 1981. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK-UGM
- Gibson. 1997. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta; Penerbit Erlangga
- Halimah. 2018. *Administrasi publik*. Surabaya: Mandala Jaya
- Jenjuain Mahaling: *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Marore Kabupaten Sangihe*
- Kumorotomo. 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*: Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Lenvine. 1990. *Public Administration: Challenges*,: Scot Foreman.
- Miles, B. M dan Huberman, M. (2011). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Moekijat. 1974. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta: Bandung.
- Poerwadarminta. 1961. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka
- Prawirosentono. 1997. *Kinerja Karyawan*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadu & Tahir. 2006. *Prospek Pengembangan Desa*, Bandung: CV. Fokusmedia.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Siagian. 1997. *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinungan. 1995. *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sudarto. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya: Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Syafiie, I.K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta Timpe. 2004. *Kinerja (alih bahasa Sofyan)*. Jakarta: PT.Gramedia Asri.
- Wasistiono. 2002. *Performance Apraisal*: Surabaya: Pustaka Jaya Kemang
- Yousa.2002. *Analisis Kinerja*. Surabaya: Diklat Prop. Dati I Jatim.

Jurnal Ilmiah:

- Aisha, Novi, Efray Kurnia, and Sumatera Utara. 2018. "Pengaruh Kuantitas Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara." 9(2): 128–37.
- Arifianto, Nanang. 2021. "Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo." 10(1): 159–71.
- Darma, Universitas Bina et al. 2021. "Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu." 3(1), 67–7: 67–72.
- Dermawan Dwi Putra (2018) *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru* (Studi Kasus di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru)
- Hasim, Djamil. 2017. "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi

- Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.” 4(2): 69–75.
- Hernawati. 1945. “Pengaruh Efektivitas Kerja Dan Kemandirian Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Samarinda Seberang.” 1((1),): 351-355.
- Kustiani, Lilik, Diah Widiawati, and Kurnia Isnuwardiati. 2021. “Peran Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Reward Terhadap Komitmen Kerja Karyawan.” 18(I): 19–33.
- Mahaling, (2018). *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Marore Kabupaten Sangihe* (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Marore Kabupaten Sangihe) *Journal of Public Policy and Management Review*.
- Mukrodi, I Nyoman Marayasa. 2021. “Penguatan Komitmen Kerja Melalui Peningkatan Motivasi Yang Dipengaruhi Oleh Budaya Dan Lingkungan Kerja.” 4(2): 251–60.
- Oktaviani Lestari, (2016). *Pengaruh Kinerja pegawai Terhadap Kualitas pelayanan pada Anggota Koperasi Angkasa Pura Supadio Pontianak* (Studi Kasus di Kantor Koperasi Angkasa Pura Supadio Pontianak) Doctoral dissertation, Riau University
- Prahasti, Shella Wahyono. 2018. “Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator.” 7(2): 543–52.
- Samadara, Pieter D, J Administrasi Bisnis, and Politeknik Negeri Kupang. 2021. “Kaitan Antara Kualitas Layanan , Komitmen Dan Loyalitas Konsumen Pada Pusat Perbelanjaan Flobamora Mall Kupang.” 5(02): 55–60.
- Saragih, Nahar Maganda. 2021. “Pengaruh Faktor Personal, Faktor Organisasional, Dan Faktor Non Organisasional Terhadap Komitmen Organisasi Dengan Wisdom Sebagai Variabel Moderating Pada Instansi Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang.” 3: 71–83.
- Zakiah Saad, Rusdiah Hasanuddin, Iqbal. 2020. “Analisis Faktor Finansial, Faktor Fisik Dan Faktor Psikologi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan.” 1: 61–69.

Peraturan Perundangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, tentang Pegawai Negeri

Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian.

Peraturan Daerah Kota Gorontalo No 17 tahun 2011 Tentang Retribusi Pelayanan Pasar Kota
Gorontalo