

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Hasil positif menunjukkan bahwa kompetensi Pegawai yang semakin baik dan konsisten dioptimalkan, maka akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Pentingnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango untuk mencapai target terutama dalam hal pelayanan di Kabupaten Bone Bolango dengan jalan mengoptimalkan inovasi-inovasi dalam pelayanan baik aspek prosedural maupun aspek materil dalam mendapatkan pelayanan pada instansi. Inovasi yang dilakukan seperti pelayanan yang berbasis smartphone sehingga layanan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja yang seluruhnya tentu akan lebih lebih efisien dan efektif bagi semua pihak.
2. Perlu dilakukan optimalisasi dalam peningkatan kinerja pelayanan aparatur dengan mengikutsertakan secara rutin pendidikan dan pelatihan. Serta penting bagi pimpinan untuk melakukan rapat rutin untuk mengetahui progres

pelayanan, progres capaian kerja, masalah dan kendala serta pemberian solusi yang tepat sasaran bagi pegawai yang memiliki kendala tersebut.

3. Kualitas pelayanan aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dapat lebih ditingkatkan dengan mengupayakan adanya koordinasi yang jelas hingga ke tingkat desa sehingga prosedur pelayanan tidak berulang dilakukan oleh masyarakat untuk datang dan pulang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, kemudian dengan mengupayakan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang tidak hanya di instansi namun juga ke tingkat desa yang langsung dapat terintegrasi dengan sistem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2014. Manajemen Operasi Jasa. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arifin Utha, 2015 Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton
- As'ad, Mohammad. 2012. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri, Edisi IV. Yogyakarta: Liberty
- Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Diana Nur Safitri, Ade Rustiana. 2016. (Economic Education Analysis Journal) Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang
- Fadel, M. 2013. Reinventing Local Government: Pengalaman dari Daerah. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Fahrizal Arief, 2017 Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Surabaya
- Fiolita C. Motos, 2015 Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kecamatan Mapanget Kota Manado
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hutapea, Purilian dan Nuriana Thoha. 2011. Kompetensi Plus : Teori Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi Dinamis. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Juran, J. 2000. How to think about quality. In Juran, J. M. and Godfrey, A. B., Juran's Quality Handbook. New York: McGraw-Hill.
- Kasmir. 2011. Etika Customer Service. Jakarta: Penerbit PT Raja Grafindo Persada
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negeri Nomor: 46A Tahun 2003 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Structural PNS. 2003. Jakarta : Badan Kepegawaian Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Un Pelayanan Instansi Pemerintah. 2004. Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
- Kotler, Philip. 2004. Manajemen Pemasaran : Edisi Kesepuluh, Jakarta: PT. Indeks.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. 2003. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- Moehariono. 2010. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Moehariono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, Edisi Revisi, Jakarta: Rajawali Pers.
- Moenir, AS. 1998. Tata Laksana Manajemen Perkantoran dan Penerapannya. Jakarta: Pradnya Paramha.
- Moenir, H.A.S. 2000. Managemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mrani, A, Daziel, M. and Ft, D. 1992. Competency Based Human Resource Mangement: Valua-Driven Strategies for Recrumen, Development and Reward. London: Kogan Page Limed.
- Mustopadidjaja, A R. 2011. Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja. LAN RI, Duta Pertiwi F. Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta : Rineka Cipta.
- Palan, R. 2007. Competency Management: Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: PPM.
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2011. Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations. New York : The Tree Press.
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung : Penerbit Alfabeta

- Pasolong, Harbani. 2014. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : Alfabeta Bandung.
- Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pengembangan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil. Kepala Lembaga Administarsi Negara RI.
- Prasetyo, Bambang & Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metode Penelitian Kuantatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Rudy, T. May. 2005. *Administrasi dan organisasi internasional*. Bandung: PT. Refika Adama.
- Ruki, A.S. 2013. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saleh, A Muwafik. 2011. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Dkk. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Spencer, Lyle M. & Signe M. Spencer. 1993. *Kamus Kompetensi Sp – Sp.(online)*,(<http://usepmulyana.files.wordpress.com/2008/11/kamus-kompetensi-sp-sp.pdf> )
- Spencer, M., Lyle, Jr and Signe M. Spencer. 1993. *Competency at work Models for Superior Performance*. New York : John Wiley & Sons Inc.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta. Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. TK: TP
- Sugiyono. 2012. *Metodelogi Penelitian Kuantatif Kualatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung; Reflika Aditama
- Sutrisno, Edy. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak Kelima. Jakarta: Pranada Media Group.
- Syamsuri, 2014, Hakekat dan Paradigma Pelayanan Publik. Jakarta: UI Press
- Umar, Husein. 2013. Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia No 32 Tahun 2005 Tentang Pemerintahan Daerah. 2005 : DPR RI Dan Presiden RI
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. 1999 : Presiden RI, Menteri Negara Sekretaris Negara Republik Indonesia, Dan Sekretariat Kabinet RI.
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi keempat, Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Widjaja, A.W. 2006. Administrasi Kepegawaian. Jakarta : Rajawali