

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif setiap variabel, hasil menunjukkan bahwa :
  - a. Variabel Kualitas Pelayanan Publik berada pada klasifikasi tinggi karena memiliki total nilai sebesar 484 yang berada pada interval 480 – 539. Berarti Kualitas Pelayanan Publik dapat dinilai baik.
  - b. Variabel Budaya Organisasi berada pada klasifikasi tinggi berdasarkan total nilai yang didapat sebesar 683 yang berada pada interval 672 – 755. Berarti Budaya Organisasi dapat dinilai baik.
2. Hasil analisis regresi linear sederhana, menunjukkan bahwa :
  - a. Variabel Budaya Organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur.
  - b. 79,5 % Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dijelaskan dengan menggunakan variabel Budaya Organisasi. Sisanya 20,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Disarankan kepada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur agar harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi variabel independennya sehingga kualitas pelayanan publik lebih meningkat lagi dan lebih memperhatikan fungsi-fungsi pada setiap bagian yang ada karena peneliti melihat ada beberapa bagian pada Dinas Sosial Provinsi Nusa Tenggara Timur yang belum bekerja secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- Agung, Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Arifin, Andiza, Z, 2005, *Evaluasi Penerapan Budaya Organisasi Perusahaan (Corporate Culture) oleh Karyawan PT. Kimia Tirta Utama [Skripsi]*. Bogor: Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor.
- Boediono, B, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Edgar, H, Schein, 1991, *Organizational Culture and Leadership*, Oxford Jossey-Bass Publisher, San Francisco.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya*, PT. Gava Media, Jakarta.
- Koesmono, H, Teman, 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*. Universitas Katholik Widya Mandala, Surabaya.
- Kottler, Philip, 2005, *Budaya Korporat dan Kinerja*. SAGA, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi, 1996. *Sistem Informasi Manajemen: dalam Organisasi-organisasi Publik*. SA Margono Gajah Mada University.
- Monier, H, A, S, 2005 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Munandar, Sunyanto, 2001, *Psikologi Industri dan Organisasi*, UI Press, Jakarta.
- Muthohari, Prim, Masrokan, 2006, *Hubungan Kepemimpinan Kepala Sekolah, Budaya Organisasi, Iklim Organisasi, Semangat Kerja, Motivasi Berprestasi Guru dan Kinerja Guru di SMUN Tulungagung*, Disertasi.
- Nurcholis, Hanif, 2005, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Nurtjahjani, Fullchis, 2007, *Analisa Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya pada Kinerja Karyawan*, Studi pada Lembaga Syahriah, Arthavidya, Malang.

- Pabundu, Tika, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Parasuraman, A, Valerie, A, Zeithhaml dan Leonarde L, Berry, 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Jurnal Of Retailing Vol. 64 No. 1, PP 12-37.
- Purnomo, Setiawan, Hari. 2003. *Pengantar Teknik Industri*, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Riduwan, 2004, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Cetakan Pertama. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P, 2008. *Perilaku Organisasi, Buku 1 dan 2*, Salemba Empat, Jakarta.
- Safaria, Triantoro, 2004, *Kepemimpinan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Salim dan Woodward, 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma, 2006, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sinambela, Lijan, Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, P, Sondang, 1995, *Teori Pengembangan Organisasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J, 2001, *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi Keenam. Erlangga. Jakarta.
- Supriatna Tjahya, 1996, *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Nimas Multima, Jakarta.
- Thoha, Miftha, 1995, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Waridi, Hendrosaputra, 2013, *Pengaruh Pemberdayaan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Mediasi Komitmen Organisasional*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<http://eprints.undip.ac.id/11105/1/JURNAL-SKRIPSI.pdf>.

<http://etd.eprints.ums.ac.id/2511/1/B200040004.pdf>).

<http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/14885>).