

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai Kinerja Pegawai dalam Memberikan pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kobalima, Kabupaten Malaka, Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tepat dalam memberikan pelayanan, dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat Kecamatan Kobalima harus memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang membutuhkan karena langsung merespon/melayani kebutuhan masyarakat.
2. Pelayanan harus tepat kepada masyarakat yang membutuhkan. Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat Kecamatan Kobalima sudah memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dari masyarakat atau yang dilayani.
3. Selalu bersikap adil dengan tidak memilih dalam pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/ aparat Kecamatan Kobalima harus memberikan pelayanan yang adil dan merata serta dalam memberikan informasi yang jelas dan tepat kepada masyarakat.
4. Inisiatif juga diperlukan dalam mengambil tindakan dalam memberikan pelayanan publik, pegawai/aparat Kecamatan Kobalima harus memiliki inisiatif tersendiri tanpa harus diberitahu apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

B. Saran

1. Pegawai di Kantor Camat Kobalima harus terus berusaha memberikan faktor-faktor kebutuhan seperti psikologis, aktualisasi diri, dan juga meningkatkan Kinerja Pegawai seperti lingkungan kerja, gaji dan tunjangan sesuai dengan status pegawai dan menjalin hubungan baik dengan rekan kerja.
2. Pegawai di Kantor Camat Kobalima harus memberikan pelayanan yang tepat sasaran sehingga tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam memberikan pelayanan publik kepada pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut.
3. Pegawai di Kantor Camat Kobalima juga perlu memperhatikan tata cara penyampaian informasi pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman untuk pihak yang ingin mengurus layanan tersebut.
4. Pegawai di Kantor Camat Kobalima harus memiliki inisiatif tersendiri dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga tidak ada unsur paksaan dari rekan kerja atau pemimpin instansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Rineka Cipta, Jakarta.
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Bungin Burhan. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Edison, Emron., dkk. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo.
- Kencana, 2003, **Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia**. Bandung : Bumi Aksara,
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Laksana,Fajar.2018. **Manajemen Pemasaran**.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*; Jakarta
- Moehariono. 2012. “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.

- Priansa, Donni. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Manajemen*. Jilid 2. Alih Bahasa T. Hermaya. Prenhalindo. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. (2003). *Manajemen*. Jilid 2. Alih Bahasa T. Hermaya. Prenhalindo. Jakarta.
- Rivai Dan Ella Sagala, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Roziqin, M. Z. (2010). *Kepuasan Kerja*. Malang: Averroes Press.
- Siagian, P. Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, (2006). *Kewirausahaan Pedoman Praktis: Kiat dan Proses Menuju Sukses*, Edisi Ketiga, Penerbit Salemba, Jakarta.
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung. Alfabeta
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Bisnis*.Bandung. Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : ALFABETA.
- Suwanto dan Priansa.2011.*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta:PT BPFE.

KUESIONER PENELITIAN
“KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI
KANTOR CAMAT KOBALIMA, KABUPATEN MALAKA, PROVINSI NUSA
TENGGARA TIMUR”

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka

Di tempat.

Terlampir adalah kuesioner penelitian untuk menyusun tugas akhir skripsi di Univeristas Katolik Widya Mandira, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Administrasi Publik. Dengan segala hormat dan kerendahan hati, Peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya sehingga hasil yang diberikan bisa dipertanggung jawabkan. Jawaban-jawaban yang Bapak/Ibu berikan akan saya jamin kerahasiannya karena kuesioner ini hanya digunakan untuk kegiatan penelitian.

Demikian permohonan ini saya ajukan, atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia : Tahun

Pendidikan :

Jabatan :

Masa kerja : Tahun

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan dengan lima alternatif jawaban. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut Bapak/Ibu merupakan jawaban yang sesuai dengan kondisi atau keadaan yang sebenarnya. Cara mengisi jawaban dengan memberi tanda centang (√) pada jawaban yang merupakan pilihan terbaik menurut Bapak/Ibu.

Kualitas Pelayanan

Ditujukan kepada Camat Kobalima

1. Apakah pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai standar kerja yang berlaku dalam pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP kepada masyarakat?

- a. Sangat sesuai
- b. Sesuai
- c. Kurang sesuai
- d. Tidak sesuai

4
3
2
1

2. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam melaksanakan prosedur/tatacara dalam pengurusan surat keterangan jual beli tanah?

- a. Sangat kesulitan
- b. Kesulitan
- c. Kurang kesulitan
- d. Tidak kesulitan

4
3
2
1

Ditujukan kepada Sekretaris Kecamatan Kobalima

1. Apakah pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Kobalima cukup baik?

- a. Sangat baik
- b. Baik
- c. Kurang baik
- d. Tidak baik

4
3
2
1

2. Apakah masyarakat merasa kesulitan dalam melaksanakan prosedur/tatacara dalam pengurusan surat keterangan jual beli tanah?

- a. Sangat kesulitan

b. Kesulitan	4
c. Kurang kesulitan	3
d. Tidak kesulitan	2
Ditujukan kepada Masyarakat Kecamatan Kobalima	1
1. Dalam pengurusan pembuatan pas foto/E-KTP yang dibutuhkan oleh bapak/ibu, apakah pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan Kobalima cukup memuaskan?	
a. Sangat memuaskan	
b. Memuaskan	
c. Kurang memuaskan	
d. Tidak memuaskan	4
2. Apakah bapak/ibu merasa kesulitan dalam mengurus layanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	3
	2
	1
a. Sangat kesulitan	
b. Kesulitan	
c. Kurang kesulitan	
d. Tidak kesulitan	
Ketepatan Waktu	4
Ditujukan kepada Camat Kobalima	3
1. Dalam memberikan pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP pegawai bekerja sesuai waktu yang sudah ditetapkan atau tidak?	2
	1
a. Sangat sesuai	
b. Sesuai	
c. Kurang sesuai	

d. Tidak sesuai	
2. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	4
	3
a. Sangat cepat	2
b. Cepat	1
c. Kurang cepat	
d. Tidak cepat	
Ditujukan kepada Sekretaris Kecamatan Kobalima	
1. Apakah pegawai Kecamatan Kobalima selalu tepat dalam memberikan pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP kepada masyarakat?	4
	3
a. Sangat tepat	2
b. Tepat	1
c. Kurang tepat	
d. Tidak tepat	
2. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat terkait dalam pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	4
	3
a. Sangat cepat	2
b. Cepat	1
c. Kurang cepat	
d. Tidak cepat	
Ditujukan kepada Masyarakat Kecamatan Kobalima	
1. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan	

dari bapak/ibu terkait dalam pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	4
a. Sangat cepat	3
b. Cepat	2
c. Kurang cepat	1
d. Tidak cepat	
2. Bagaimana sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah kepada bapak/ibu?	
a. Sangat baik	4
b. Baik	3
c. Kurang baik	2
d. Tidak baik	1
Komunikasi	
Ditujukan kepada Camat Kobalima	
1. Bagaimana kemampuan pegawai dalam berkomunikasi baik dan benar dengan masyarakat terkait dalam pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP kepada masyarakat?	4
	3
	2
	1
a. Sangat baik	
b. Baik	
c. Kurang baik	
d. Tidak baik	
2. Bagaimana sikap pegawai dalam menyampaikan arahan kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	
a. Sangat baik	4
b. Baik	3

c. Kurang baik	2
d. Tidak baik	1
Ditujukan kepada Sekretaris Kecamatan Kobalima	
1. Bagaimana sikap pegawai dalam menyampaikan arahan kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	4
a. Sangat baik	3
b. Baik	2
c. Kurang baik	1
d. Tidak baik	
2. Apakah dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah kepada masyarakat pegawai bekerja sesuai perintah dari atasan atau tidak?	4
a. Sangat sesuai	3
b. Sesuai	2
c. Kurang sesuai	1
d. Tidak sesuai	
Ditujukan kepada Masyarakat Kecamatan Kobalima	
1. Bagaimana sikap pegawai dalam menyampaikan arahan kepada masyarakat terkait dalam pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	4
a. Sangat baik	3
b. Baik	2
c. Kurang baik	1
d. Tidak baik	
2. Apakah pegawai menyampaikan informasi kepada bapak/ibu sesuai dengan perintah dari atasan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	4

a. Sangat sesuai	3
b. Sesuai	2
c. Kurang sesuai	1
d. Tidak sesuai	
Inisiatif	
Ditujukan kepada Camat Kobalima	
1. Apakah pegawai Kecamatan Kobalima menanggapi dengan cepat setiap keluhan dari masyarakat terkait pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	4
	3
a. Sangat cepat	2
b. Cepat	1
c. Kurang cepat	
d. Tidak cepat	
2. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat terkait dalam pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah?	4
	3
a. Sangat cepat	2
b. Cepat	1
c. Kurang cepat	
d. Tidak cepat	
Ditujukan kepada Sekretaris Kecamatan Kobalima	
1. Bagaimana tingkat kecepatan dari para pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dari masyarakat terkait dalam pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	
a. Sangat cepat	

b. Cepat	4
c. Kurang cepat	3
d. Tidak cepat	2
2. Apakah pegawai Kecamatan Kobalima selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah kepada masyarakat?	1
a. Sangat tepat	
b. Tepat	
c. Kurang tepat	
d. Tidak tepat	
Ditujukan kepada Masyarakat Kecamatan Kobalima	4
1. Apakah pegawai Kecamatan Kobalima menanggapi dengan cepat setiap keluhan dari bapak/ibu terkait pelayanan pembuatan pas foto/E-KTP?	3
a. Sangat cepat	2
b. Cepat	1
c. Kurang cepat	
d. Tidak cepat	
2. Bagaimana sikap pegawai Kecamatan Kobalima dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan jual beli tanah kepada bapak/ibu?	4
a. Sangat baik	3
b. Baik	2
c. Kurang baik	1
d. Tidak baik	

	4
	3
	2
	1
	4
	3
	2
	1

DOKUMENTASI

