

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, aka dapat ditarik kesimpulan bahwa analsis kinerja pegawai terhadap pelayanan administrasi di kantor lurah penfui sudah cukup baik, maka kesimpulannya sebagai berikut

##### **1. Kualitas Kerja**

Dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas kerja pegawai menggunakan aspek ketelitian dan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan surat-surat dan hasil yang dicapai dapat dikatakan cukup baik, namun terkadang juga memiliki kendala pada sarana dan prasarana seperti komputer yang sering mengalami eror dan pemadaman listrik yang sering kali terjadi sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan target yang ditentukan. Namun semua pegawai sudah bekerja secara maksimal sesuai dengan tugasnya masing-masing dilihat dari pertanggung jawabannya apa yang menjadi kewajibannya sudah dikerjakan dengan baik dalam melayani masarakat terhadap pelayanan administrasi.

##### **2. Ketetapan Waktu**

Dalam penelitian ini untuk mengukur ketetapan waktu dengan menggunakan aspek ketepatan waktu penyelesaian kerja, serta ketepatan waktu dalam hal masuk kantor sehingga dalam penyelesaian administrasi dapat dikatakan belum cukup baik. Hal ini disebabkan karena beberapa pegawai sudah menunjukkan tingkat kedisiplinan yang tinggi dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi, namun masih terdapat pula beberapa

pegawai yang perlu mendapatkan arahan serta bimbingan agar dapat meningkatkan kedisiplinannya

### 3. Inisiatif,

Dapat disimpulkan bahwa kreativitas pekerjaan dalam pelayanan administrasi pegawai Kelurahan Penfui sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pekerjaan baik itu berasal dari tingkat kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang sudah di berikan oleh atasan maupun tuntutan dari masyarakat dalam memberikan pelayanan, semua itu dapat di selesaikan dengan baik oleh pegawai karena jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan setiap pegawai akan melaporkan terlebih dahulu masalah tersebut kepada atasan kemudian secara bersama-sama akan dicarikan solusinya hal ini dilakukan agar dalam penanganan masalah tidak menimbulkan permasalahan lainnya.

### 4. kemampuan

Dapat di simpulkan bahwa kinerja pegawai yang di ukur dari indikator kemampuan dapat dikatakan cukup baik karena pegawai di Kantor Lurah sepenuhnya bisa mengoperasikan laptop atau komputer sehingga dalam pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun terkadang mengalami kendala yang menyebabkan lamanya proses pengurusan surat tersebut di karenakan laptop atau komputer yang mengalami gangguan (Error).

## 5. Komunikasi

Dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Penfui terhadap sikap dan respon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik, karena pegawai saling bekerja sama dan menghargai baik dalam tutur kata maupun tingkah laku. Dan pegawai juga saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini di buktikan dalam tindakan nyata dari para pegawai kantor lurah penfui. Begitupun dengan kemudahan akses informasi layanan, juga sudah berjalan dengan baik karena kantor lurah memberikan ruang untuk masyarakat agar bisa mengetahui prosedur dan persyaratan layanan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas untuk mengetahui tercapainya kinerja pegawai di kantor lurah penfui lebih maksimal dan untuk mewujudkan kerja yang optimal maka harus ada pembenahan dalam beberapa hal. Adapun saran-saran yang di berikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Kantor Lurah Penfui Berkaitan dengan perlengkapan sarana dan prasarana masih perlu adanya pembaharuan dan penambahan pada Kantor Lurah Penfui misalnya computer dan alat print, yang dapat mendukung kegiatan aktivitas perkantoran guna menunjang pelayanan administrasi maupun pelayanan lainnya. Selain itu disarankan kepada Lurah untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam variabel fasilitas kantor dan kerja yang pada penelitian ini berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini dapat menjadi bahan untuk penelitian lanjutan dalam waktu yang akan datang

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir 2015. *Studi Pemerintahan Daerah Dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada
- Ade Heryana, (2018). "Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif" Jakarta: Universitas Esa Unggul
- Anwar Prabu Mangkunegara (2005). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditma, Bandung Cetakan ke-4 : PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Yogyakarta
- Faisal, Sanapiah, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar dan Aplikasi*, Malang: YA3
- Gronroos. 1990. *Service Management and Marketing: Managing the Moment ohn Truth in Service Competition*, Massachusetts: Lexington.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Hasibuan, Melayu. 2002. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lukman Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Prees.
- Lukman, Sampara. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Prima*. Buku Ajar Diklat Prima 111.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi" Yogyakarta: Andi.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Gahlia Indonesia.
- Nur, Indrianto, Dan Bambang, Supomo. 2013. *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, YOGYAKARTA.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi*. Bandung; Alfabet. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Semarang : Universitas Diponegoro.
- Ratminto 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Romney, Marshal & Paul Jhon Steinbart, 2005, *Accounting Information System di Indonesia* oleh Dewi Fitriyani & Deny Amos Kwary. Jakarta: Salemba Empat
- Sedarmayanti. (2001). *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumberdaya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*". Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Method)*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Sutopo dan Suryanto, Adi.2003. *Pelayanan Prima*.Jakarta:Lembaga Administrasi Republik Indonesia.
- Tilaar. 2001. *Manajamen Pendidikan Nasional*.Bandung:Remaja Rosdakarya.
- UUD NO 25 TAHUN 2009 Tentang Pelayanan Publik 1973
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*,
- Wastiono, Sadu.2002. *Kapita Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alqaprnt, Jatinangor.
- Wibowo.2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Widodo. 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang:Bayu Media Publising.
- Wirawan 2009. *Evaluasi kinerja Sumberdaya Manusia:Teori Aplikasi Dan Penelitian*. Jakarta:Salemba Empat.