

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan aparat kecamatan Atambua Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diukur dari 3 indikator yaitu : kemampuan teknis, kemampuan konseptual, dan kemampuan sosial.
 - a) Kemampuan teknis yang mempunyai indikator, penguasaan terhadap peralatan kerja dan memahami peraturan dan pekerjaan. Namun dalam pelaksanaannya ada indikator yang belum terlaksana secara maksimal yaitu mengenai penguasaan terhadap peralatan kerja.
 - b) Kemampuan konseptual yang mempunyai indikator, memahami kebijakan perusahaan, memahami tujuan perusahaan, dan memahami target perusahaan. Semua indikator sesuai dengan sebaik mungkin.
 - c) Kemampuan sosial mempunyai indikator, kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja tanpa adanya konflik, kemampuan untuk bekerja dalam tim, dan kemampuan untuk berempati. Semua indikator sudah terlaksana dengan baik.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

- 1 Kantor kecamatan atambua selatan perlu memberikan pelatihan kepada pegawai yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu kerja untuk lebih memperlancar proses pelayanan.

Kantor kecamatan atambua selatan khususnya bagian pelayanan sebaiknya segera memperbaiki alat perekam KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2019. Mengukur kualitas Pelayanan dengan mengukur kepuasan, metode importance performance analysis (IPA) dan Model Rano. Yogyakarta : BPEP.)
- Dwiyanto, Agus. (2010) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Fisher, Alec. (2009). *Berpikir Kritis Sebuah Pengantar*. Jakarta: Erlangga.
- Gosal Eduard, dkk. 2016. "Kemampuan Kerja Aparat Kecamatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Akte Jual Beli Tanah Kepada Masyarakat Di Kecamatan Tikala Kota (studi oleh mahasiswa program pasca sarjana Universitas Sam Ratulangi)." *Jurnal Ilmu sosial & pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*. Vol: 2 No: 20, 2016 Januari-Februari. Dipublikasikan.
- Gibson J.L., J.M Ivanicevich dan J. Donnelly, 1989, *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Erlangga, Jakarta.
- Hersey Paul dan Kenneth H. Blanchard, 1996, *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Erlangga, Jakarta.
- Julianti C.Koleangan, dkk. 2017. "Pengaruh Motivasi Kerja, Gaya Kepemimpinan Individu Di Rektorat Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal fakultas EMBA*. Vol: 2 No:3. September 2017. Dipublikasikan.
- Mujiono, 2020. 'Kualitas Layanan Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat Pemamfaat Media Sosial dan Sms Center Sebagai Sarana Pengaduan Kantor Dinas PUPR Kota Blitar. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol:2, No:1, 2020 Juni. Dipebllikasikan.
- Mustafa, Walid. 2015. "Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya." *Jurnal Administrasi Publik* 3 (1) 2015: 40-53. Dipublikasikan.
- Mulyani Ridha. 2020. *Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Balanga Kalimantan Selatan (Studi pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Balanga)*. skripsi. Dipublikasikan.

Marliani Lina. 2018. Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Galuh. Jurnal , Hal. 19.

Rustiana Ade dan Chasanah Iswatun .2017. “Pengaruh Kemampuan Kerja, Fasilitas Kerja, dan Prosedur kerja terhadap kinerja pegawai di kantor kecamatan kabupaten Batang’’. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Semarang

Putra C.D.,Mustam.m., dan Yuningsih Tri.2012. Pengaruh kemampuan kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Semarang

Pasolong, Harbani. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfa Beta. 2014