

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya ada beberapa hal yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Adapun simpulan bahwa Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang berupa:

- ✚ Pelayanan Administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk surat menyurat seperti pelayanan administrasi yang dimana dalam pembuatan surat – surat warga harus membawa persyaratan sesuai ketentuan yang sudah ditetapkan oleh aparat pemerintah Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, kepada masyarakat di Kelurahan Lasiana.
- ✚ Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis pelayanan yang digunakan oleh publik. Pelayanan barang di Kantor Kelurahan Lasiana diantaranya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih. Di Kantor Kelurahan Lasiana saat ini telah menyiapkan beberapa teknologi seperti wifi dalam mempermudah pegawai pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan administrasi. Penyediaan listrik dan air bersih di Kantor Kelurahan Lasiana pun cukup baik untuk kebutuhan pegawai sehari - hari dan kebutuhan masyarakat juga pada saat mereka mengurus surat di Kantor Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. Dengan adanya kemampuan layanan yang baik dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

✚ Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Penyediaan jasa publik di Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, tingkat pendidikan dan fasilitas kependidikan ada jumlah penduduk yang bersekolah berkisar sampai 13.840 untuk anak – anak yang bersekolah dan untuk Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang dari PAUD sampai perkuliahan ada semua dari TK, SD, SMP, SMA, SMK, hingga Perguruan Tinggi ada. Ketersediaan fasilitas kesehatan di Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang saat ini baik dengan jumlah ketersediaan fasilitas kesehatan yang ada. Prasarana transportasi yang ada di Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang saat ini sebagian besar jalan kecil atau setapak yang ada masih kurang baik untuk diakses masyarakat dalam menjalankan aktifitasnya. Masih perlu penanganan dari pemerintah supaya kedepan masyarakat Kelurahan Lasiana bisa jalan bagus.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh penulis dalam melakukan penelitian ini maka saran-saran yang penulis ajukan adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kelurahan Lasiana Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, kepada masyarakat.

Berdasarkan kesimpulan yang ada, saran-saran yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

- ✚ Untuk mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian (transparan).
- ✚ Memberikan fasilitas lebih lengkap mengenai sarana prasarana kepada masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Lasiana seperti penyedia jalan, dan sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Aly, 2012 *Kepemilikan Dalam Islam*, hlm 3
- Bogdan dan Talyor, 1975 *Kualitatif (Dasar-dasar Penelitian)*, Surabaya: Usaha Nasional, hlm. 5
- Fadel, 2019 *Reinventing Local Government*, Jakarta: PT. Media Komputindo, 2019, hlm. 195.
- Fandy Tjiptono, 1995 *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 13.
- Henry Simamora, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi III, STIE YKPN, Yogyakarta.
- Hadari, 1993 *Metode Penelitian Sosial*, Yogyakarta : Gajah Mada University Press, hlm. 63
- Handoko, 2000 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke 2, Yogyakarta: BPFE, hlm. 135.
- Kurniawan, 2005 *Transformasi Pelayanan Publik, Pembaruan*, Yogyakarta: hlm. 7.
- Lijan poltak, 2007 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan dan implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 5.
- Moleong, 2000 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, hlm. 112.
- Moh. Nasir, 1999 *Metode Penelitian, Cetakan Ketiga*, Jakarta : Ghalia, hlm. 212.
- Mahsun, Mohamad, 2006 *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Penerbit BPFE, hlm. 25.
- Mangkunegara, 2005 *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, hlm. 67
- Marsono, 2004 *Pupuk Akar dan Jenis Aplikasi*, Jakarta: Penebar Swadaya, hlm. 72.
- Moleong, 2001 *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, hlm.103.
- Mangkuprawira dan Hubeis, 2007 *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Bogor: GHALIA INDONESIA, hlm. 160.
- Nurcholis, 2007. *Teori dan Praktik, Pemerintah dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo. Hlm. 289.

Notoatmojo, 2003 *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 69

Pasolong, 2012 *Teori Administrasi Publik*, Yogyakarta, Alfabeta, hlm. 49.

Pasolong, 2007 *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung: hlm. 175.

Rivai, 2009 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: cetakan kesembilan, hlm. 532.

Sugiyono, 2005 *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, hlm. 62.

Sedarmayanti, 2001 *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Mandar Maju, hlm, 51.

Sinambela, 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 128.

Sugiono, 2009 *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm. 12

Sugiono, 2009 *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, hlm.12

B. SKRIPSI

Maryadi, 2010 *Pedoman Penulisan Skripsi*, Surakarta: FKIP. UMS Press, hlm. 14

Simanjutak, 2005 *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, hlm. 221.

Simamora, 2006 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE TKPN, hlm. 34

Simanjutak, 2005 *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, hlm. 221.

Tjandra W. Riawan, 2005 *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Edisi Revisi*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, hlm. 20.

Yohanes, 2013. *Pengaruh Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan dan Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Pemerintah Kota Tual)*.

C. JURNAL

Bungin, 2003 *Analisis Data Penelitian Kualitatif Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hlm. 70.

Mahmud Muhamad, 2001. "Kinerja Aparatur Sipil Negara Seksi Penyelenggara Hajid dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu" *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol.11, No. 01, Juni 2000, Malang.

Muhammad Miftah Farid11, Muh. Jamal Amin2, Burhanudin3. 2019. "Analisis Kinerja

Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Kualitas Lingkungan Hidup Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota.” Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 7 No.1 2019, Bontang

Pratama, Tegar Aditya. 2020. *”Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Cirebon.*” Jurnal Publika Unswagati Cirebon. Vol. 7 No.2 Desember 2019, Cirebon.

D. INTERNET

<https://docplayer.info/43780720-Inventory-sumberdaya-wilayah-pesisir-kelurahan-lasiana-kec-kelapa-lima-kota-kupang-nusa-tenggara-timur.html>

<https://docplayer.info/43780720-Inventory-sumberdaya-wilayah-pesisir-kelurahan-lasiana-kec-kelapa-lima-kota-kupang-nusa-tenggara-timur.html>

<https://docplayer.info/43780720-Inventory-sumberdaya-wilayah-pesisir-kelurahan-lasiana-kec-kelapa-lima-kota-kupang-nusa-tenggara-timur.html>

<https://docplayer.info/43780720-Inventory-sumberdaya-wilayah-pesisir-kelurahan-lasiana-kec-kelapa-lima-kota-kupang-nusa-tenggara-timur.html>

E. UNDANG – UNDANG

Peraturan Pemerintah Nomor 08 Tahun 2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dan Peraturan Pemerintah tentang Penilaian Kinerja Pegawai Bab 8 Pasal 75

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik