

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan ini didasarkan pada hasil analisis data dengan tujuan penelitian, hipotesis, dan model analisis:

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Diperoleh dari hasil pengujian mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,000 sehingga ($0,000 < 0,05$). Maka dapat dikatakan bahwa adanya hasil kerja yang dicapai oleh ASN dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien, kemudian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan baik akan berdampak baik bagi instansi tersebut.
2. Kinerja ASN dalam administrasi kependudukan di kelurahan jemurwonosari segi kemampuan melayani masyarakat sangat baik dilihat dari jumlah input dan output serta ketepatan waktu dan biaya serta motivasi dalam upaya penyelesaian layanan tepat waktu dan akurat; dari segi kualitas layanan, mampu menampilkan sosok organisasi yang ramah, cekatan serta berdedikasi tinggi; dilihat dari responsivitas, sebagai organisasi publik juga mampu memberikan jawaban terhadap keluhan masyarakat secara umum melalui perbaikan sistem, kinerja serta sarana prasarana yang ada ; dari sisi tanggung jawab juga diketahui bahwa menciptakan terobosan pelaksanaan pelayanan masal terhadap masyarakat yang lokasinya jauh dari ibukota kabupaten, serta memungkinkan adanya pelayanan kolektif dari pihak desa atau kecamatan ; dari segi akuntabilitas dapat diketahui bahwa kinerja organisasi ini baik apabila dilihat dari upaya transparansi yang dilakukan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan analisis data, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan aparat ASN di Kelurahan Jemurwonosari Surabaya lebih profesional dan baik dalam memberikan pelayanan pada masyarakat khususnya di bidang kependudukan. Hal ini harus dilakukan agar pelayanan yang prima tentu berdampak baik bagi kelurahan karena akan memberikan perspektif dan citra positif kelurahan jemusari Surabaya di mata masyarakat.
2. Diharapkan aparat yang ada di kelurahan jemurwonosari juga bisa membantu masyarakat yang tidak mampu misalnya mendata masyarakat tidak mampu kemudian di iktukan program pemerintah yaitu seperti BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan PKH (Program Keluarga Harapan)

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syam, (2018). Kinerja Aparatur Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Puskesmas talamatea Kabupaten Jeneponto.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto, 2014, Konsumen dan Pelayanan Prima, Malang, Gava Media
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, Edisi Kedua, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. 2011. Kulitias Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Aparatur_Sipil_Negara .diakses, Selasa 12 Desember 2017pukul. 20.00
- Ismail, 2020. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Barru. Skripsi Universitas Muhamadiyah Makasar
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan
- Kasmir. 2005. Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Prenada Media
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No 34 Tahun 2007 Tentang Pedoman Administrasi Kelurahan.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Wibowo, (2007), Manajemen Kinerja, Rajawali Pers: Jakarta