

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bersasarkan hasil penelitian, analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai hubungan motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Oesapa, maka disimpulkan :

1. Motivasi pegawai (X) pada Kantor Kelurahan Oesapa memperoleh nilai rata-rata sebesar 87. Nilai ini berada pada klasifikasi cukup baik (79-102), artinya pegawai pada Kantor Kelurahan Oesapa cukup baik dalam melaksanakan tugasnya , karena adanya motivasi yang baik dari pimpinan maupun diri sendiri, sehingga pelayanan dalam hal administrasi berjalan dengan lancar.
2. kualitas pelayanan publik (Y) pada Kantor Kelurahan Oesapa, memperoleh nilai rata-rata sebesar 125. Nilai ini berada pada klasifikasi baik (102-126), artinya kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Oesapa berjalan baik, dan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani.
3. Hasil analisis korelasi menunjukan bahwa terdapat hubungan yang positif antara motivasi pegawai dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Oesapa dimana nilai R_{hitung} (0,465) lebih besar dari R_{tabel} (0,463) dengan tingkat signifikan 1% dari $n=30$, dengan demikian H_a diterima H_o ditolak.
4. Hasil analisis determinasi menunjukan bahwa terdapat hubungan sedang antara variabel motivasi pegawai (X) dengan kualitas pelayanan publik (Y) pada Kantor Kelurahan Oesapa.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di uraikan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Motivasi pegawai yang diberikan kepada pegawai diharapkan dapat dipertahankan terus, agar pegawai pada Kantor Kelurahan Oesapa menjalankan tugasnya dengan baik dan berjalan dengan lancar bahkan dapat ditingkatkan lagi.
2. Kualitas pelayanan publik administrasi yang diberikan pegawai pada Kantor kelurahan Oesapa diharapkan tetap dipertahankan agar berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh yang positif pada masyarakat yang dilayani bahkan dapat ditingkatkan.
3. Kualitas agar tetap mempertahankan kerapian dalam berbusana, keramahan dan merespon permintaan dengan cepat, fasilitas yang memadai serta profesional pegawai dalam melakukan pekerjaan.
4. kuantitas diharapkan agar pegawai tetap mempertahankan kerja sama yang sudah diterapkan, serta adanya pemberian intensif, arahan dan dukungan agar tingkat pencapaian volume kerja tetap meningkat sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Lewis dan Gilman, *The Ethics Challeng in Public Service: A Problem Solving Guide*, San Fransisco :Jossey-Bass, 2005

Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : pembaruan,2005

Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Aalisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta : BPFE, 2001

Hasibuan, Malayu S.P, *Organisasi dan Morivasi*, Jakarta : Sinar Grafika Offset, 1996

Siagian, S.P, *Teori dan Praktek Kepemimpinan* (cetakan kelima), Jakarta : Rineka Cipta, 2003

Gibson, Donnelly, *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta : Erlangga, 1996

Wahjosumidjo, *Kepemimpinan dan Motivasi*,Ghalia Indonesia, 1993

Dadang, Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta : pembaharuan, 2005

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2002

Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Kompetindo, 2003

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* :Teori dan Praktek, Jakarta : Salemba Empat, 2001

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta : Penerbit Andi, 1997

Herdiansyah, Haris, ***Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial***, Jakarta : Salemba Humanika, 2010

Silalahi, Ulber, ***Metode apaenelitian Sosial***, Bandung : Refika Aditama, 2010

Sugiyono, ***Metode Penelitian Kualitatif Kuantitaif dan RD***, Bandung :Alfabeta, 2012

Dra. Ambar Teguh Sulistiyani, M.Si dan Dra. Rosidah, M.Si, ***Manajemen Sumber Daya Manusia : Pendekatan Teoretik dan Praktik untuk Organisasi Publik***, Yogyakarta : Gava Media, 2018

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, ***Manajemen Sumber Daya Manusia***, Jakarta : Bumi Aksara, 2018