

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Gambaran kinerja pegawai di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT, yakni: kredibilitas 73,46%, responsivitas 75,5%, kompetensi 77,08%,
2. Gambaran kualitas pelayanan administrasi di bagian Tata Usaha Biro Umum Setda Provinsi NTT, yakni: *tangibles* 77,37% dan reabilitas 78,33%.
3. Nilai signifikansi Sig.(2-tailed) antara kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) adalah $0,000 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan administrasi. Nilai *r* hitung (*pearson correlation*) untuk hubungan kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) adalah sebesar $0,626 > r \text{ tabel } 0,373$, maka menunjukkan bahwa adanya hubungan linear antara variabel kinerja pegawai (X) dengan Kualitas Pelayanan Administrasi (Y). Nilai *r* hitung yang positif menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kinerja pegawai maka kualitas pelayanan administrasi akan semakin meningkat. Nilai *r* hitung 0,626 menunjukkan tingkat hubungan kuat sesuai interpretasi koefisien korelasi nilai *r*. Hasil uji regresi linear menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi *R square* atau koefisien determinasi sebesar 0,391 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh

variabel kinerja Pegawai (X) variabel kualitas pelayanan administrasi (Y) adalah sebesar 39,1%.

6.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan di atas, maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Unsur pimpinan di Biro Umum Setda NTT perlu meningkatkan kinerja pegawai aspek responsivitas, kompetensi dan kualitas pelayanan administrasi aspek keadalan (*reability*) serta pengadaan sarana fisik (*tangibles*) berupa box surat dan lemari penyimpanan. Peningkatan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan memberi pelatihan-pelatihan rutin dan berkelanjutan kepada setiap pegawai yang menangani persuratan dan kearsipan tentang penyelenggaraan administrasi negara dalam hal kearsipan di bagian tata usaha biro umum setda NTT yang materinya dapat diambil dari Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 65 Tahun 2002 tentang Pedoman Tata Kearsipan Propinsi Nusa Tenggara Timur.
2. Bagi pegawai yang kurang dalam hal kredibilitas dan kedisiplinan bekerja dan memanfaatkan waktu kerja dapat ditindak dengan memberikan sanksi sesuai dengan kualitas pelanggaran atau kesalahan yang dilakukan, dimulai dari teguran lisan, tertulis hingga sanksi administrasi sehingga dapat menghasilkan efek jera bagi pegawai yang bersangkutan dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pegawai yang tentunya akan berimplikasi bagi terciptanya kualitas pelayanan administrasi yang handal di Bagian Tata Usaha Biro Umum Setda NTT.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Algifari. 2011. *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Bernardin, John H dan Joyce A. Russel. 1998. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Mc Graw-Hill.
- Bacal, Robert, 2011. *Performance Management*. Terjemahan Surya Dharma dan Yanuar Irawan, Gramedia Pustaka Jakarta.
- Bahri, Aldy Sopian. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Tanjungsang Kabupaten Subang. Skripsi. Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- Fajariah. 2014. Analisis Pengaruh Hedonic Value, Persepsi Manfaat, dan Persepsi Kredibilitas Terhadap Kualitas Layanan dan Dampaknya pada Minat Beli Ulang dengan Mediasi Customer Value Studi Kasus Pada Oriflame Produk Lipstik di Kota Semarang. *Jurnal Sains dan Pemasaran Indonnesia*, Volume XIII, No. 1, Mei 2014, halaman 74 – 96.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers
- Keban, Yeremias T. 2004. *Indikator Kinerja Pemda; Pendekatan Manajemen dan Kebijakan*. Yogyakarta.:Gava Media.
- Keputusan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 65 Tahun 2002 tentang Pedoman Tata Kearsipan Propinsi Nusa Tenggara Timur.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Liang, Chang and Wang. 2011. *The effect of service responsiveness and social emotions on service outcomes: An empirical investigation of service firms* (Pengaruh responsivitas layanan dan emosi sosial pada hasil layanan: Investigasi empiris perusahaan jasa), *African Journal of Business Management*, Vol.5 (8), pp. 3155-3167.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

- Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama*. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Namirah, Nuringwahyu, dan Hardati. 2021. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Mattiro Deceng Kabupaten Pinrang). *JIAGABI*, Vol. 10, No. 2, Agustus 2021, hlm. 101-108
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurmasitha, Hakim dan Prasetyo. 2013. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, hlm. 1220-1228.
- Nyong, Frans. 2018. *Bahan Ajar Statistik Sosial*. Kupang: Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira.
- Parasuraman, A Valerie A, Zeithaml and L. Berry. 1996. ``The Behavioral Consequences of service Quality'' *Journal of Marketing*, Vol.60.No.2 (Apr, 1996)pp.31-46
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural dan Jabatan Fungsional Umum di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Ratminto. 1999. *Konsep-Konsep Dasar Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Riduwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika: untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung:Alfabeta.

- Rizki, M. Risya., Namangwulan, S. 2018. *Metode Penelitian*. Surabaya: Indomedia Pustaka.
- Riyanto, Agus. 2009 *Aplikasi Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sianambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Refika Aditama.
- Sobirin, Achmad. 2014. *Konsep Dasar Kinerja Dan Manajemen Kinerja*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni,V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian, Lengkap Praktis dan Mudah Dipahami*.Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. 2000. *Metode Riset : Aplikasinya dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swanson, Robert. A. dan Elwood F. Holton III. 2001. *Foundations of Human Resource Development*. San Fransisco, California: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta:PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Umar, Husein. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka.
- Yusmiar. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Pegawai*, Cet. 1. Makassar: Alauddin Univesty Press.