

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan (BKPP) Kabupaten Sumbawa dalam melakukan pelayanan publik sudah efektif. Dilihat dari segi tingkat capaian penanganan terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) yang melakukan pelayanan serta tingkat kepatuhan dan pemahaman aparatur terhadap kewajiban dan fungsinya yang cukup baik. Namun pegawai yang butuhkan masih terbilang kurang.
1. Efisiensi waktu penanganan terhadap pelayanan sudah cukup baik dan sesuai dengan sasaran dan aturan yang berlaku, namun para pegawai masih perlumendapatkan pelatihan atau diklat untuk menambah wawasan
2. Terdapat faktor – faktor pendukung dan penghambat apartur dalam melakukan pelayanan yaitu sumber daya manusia dikarenakan Pegawai pada Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan yang langsung menangani pelayanan publik sudah cukup baik sesuai dengan tugas dan fungsinya dan adanya komitmen dari pimpinan dan pegawai untuk melakukan pelayanan.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini ada beberapa saran atau rekomendasi yang dapat disampaikan untuk dijadikan pertimbangan dalam melakukan pelayanan publik oleh Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan (BKPP) :

- 1) Badan Kepegawaian Pelatihan dan Pendidikan (BKPP) agar menambah personil pada setiap subbidang mengingat beban kerja yang banyak..
- 2) Perlu adanya pengembangan kompetensi melalui diklat bagi pegawai yang bertugas dalam melakukan pelayanan agar menambah ilmu dan wawasan.
- 3) Lebih mengoptimalkan pengawasan terhadap kinerja pegawai agar motivasi dalam berkerja meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus, Dwiyanto, 2008 *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*,
Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Agus, Dwiyanto dkk, 2012 *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta:
Gadjah Mada University Press
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia
Perusahaan*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*.
Bandung: Penerbit Refika Aditama
- A.W. Widjaja. 2007. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia: Dalam Rangka
Sosialisasi UU no. 32 Th 2004 tentang Pemerintahan Daerah*. PT.
RajaGrafindo Persada
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Boediono, Drs. Msi. 2003 *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rinaka Cipta, Jakarta
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan
Aplikasinya*. Bogor, Ghalia Indonesia
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana
- Hanif Nurcholis, 2007, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*.
PT. Grasindo, Jakarta.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara

- Mathis.L.Robert dan Jackson.H.John. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Buku kedua
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Poltak, Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Alfabeta, Makasar, 2007
- Rosdakarya Musanef, 2007, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sinambela,Lijan Poltak.Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. 2003. Bandung, *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta
- Sudarmayanti. *Good Governence (keperintahan yang baik)*. Bandung Mandar Maju, 2004
- Syafi'i, Inu Kencana. 2003, Jakarta. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta, 1995
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Parsada
- W Riawan Tjandra.2005.*Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jurnal

Cliff M. Sunda, Johny Lumolos, Sarah Sambiran Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara,5,(12)

Dermawan Dwi Putra, Rifdan, Firman Umar Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru

Minfiattin, Hartutiningsih, Achmad Djumlani 2017 Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn)

Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Loa Janan Journal Administrative Reform,5, Nomor 3, 2017 (621)

Rindah 2017. Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (Asn) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Jurnal Katalogis* (119), 118-119

UU Peraturan

Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



LAMPIRAN

DOKUMENTASI



Keterangan : Wawancara Kabid Kesejahteraan Aparatur



Keterangan: Wawancara Kepala Badan BKPP



Keterangan : Wawancara Kasubid Jabatan Fungsional



Keterangan : Wawancara Kasubid Mutasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI "B"
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Nomor : 951 /IL3.AU/F/XII/2019
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : Mohon Ijin Penelitian

Mataram, 25 Rabiul Akhir 1441 H
23 Desember 2019 M

Kepada
Yth : Kepala BAPPEDA Kabupaten Sumbawa
di –
Tempat


Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan ijin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : KURNIA ARDIYANSAYAH
2. NIM : 216130072
3. Jurusan : Sosial
4. Program Studi : Studi Pemerintahan
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema / Judul : "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP)"
7. Lokasi Penelitian : Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP)

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/ijin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN.0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

- 1 Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan (BKPP);
- 2 Rektor UM. Mataram (untuk maklum);
- 4 Saudara mahasiswa yang bersangkutan (untuk maklum);
- 5 Arsip.

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL

NAMA : KURNIA ARDIYANSYAH

NIM : 216130072

NAMA PEMBIMBING II : Hidayatullah, S.IP.,M.IP

NO	Hari dan Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	12/01/2020	Tulis sesuai Urutan	
2.	19/01/2020	Tambah Penjelasan Sedikit	
3.	21/01/2020	ke pembimbing I A CC	
4.			
5.			
6.			
7.			

Mataram, 17 Desember 2019

Ketua Program Studi



Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP
NIDN 0816057902

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : KURNIA ARDIYANSYAH
NIM : 216130072
NAMA PEMBIMBING I : Drs. AMIL.,M.M

NO	Hari dan Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1.	27-01-20	- Bona secara teliti - Bona cara pengutipan	
2.		karang tulis ilmiah - Perbaiki kesimpulan dan sumbu	
3.			
4.	28-01-20	- Ass utu upan	
5.			
6.			
7.			

Mataram, 17 Desember 2019

Ketua Program Studi



Ayatullah Hadi.,S.IP.,M.IP
NIDN 0816057902



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Senin** Tanggal **Tiga** Bulan **Februari** Tahun **2020** pukul **10.01** Wita telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **KURNIA ARDIYANSYAH**
NIM : **216130072**
Jurusan : **Sosial**
Program Studi : **Studi Pemerintahan**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
Judul Skripsi : **"Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Kepegawaian Daerah Kabupaten Sumbawa Pada Tahun 2019".**


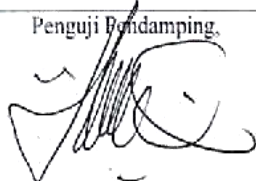
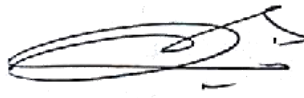
Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. Amil, MM NIDN. 0831126204	PU	3,66
2	Hidayatullah, S.IP., M.IP. NIDN. 0809038902	PP	3,74
3	Drs. H. Darmansyah, M.Si. NIDN. 0008075914	PN	3.60
TOTAL			

Jumlah IP $\frac{11}{3} = 3,7$
Al IP -----
Jmlh Penguji 3

Mataram, 3 Februari 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 Drs. Amil, MM NIDN. 0831126204	 Hidayatullah, S.IP., M.IP. NIDN. 0809038902	 Drs. H. Darmansyah, M.Si. NIDN. 0008075914



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **KURNIA ARDIYANSYAH**

NIM : 216130072

Jurusan : Sosial

Program Studi : Studi Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : *"Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Kepegawaian Daerah Kabupaten Sumbawa Pada Tahun 2019"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,7	7,4	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,7	7,4	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,8	7,6	
4	Methodologi	3	3,7	11,1	
5	Penyajian Data	3	3,6	10,8	
6	Analisa Data	4	3,6	14,4	
7	Kesimpulan	2	3,6	7,2	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,7	11,1	
9	Bahasa	2	3,6	7,2	
10	Sikap	2	3,7	7,4	
Jumlah		25		91,6	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 3 Februari 2020

Penguji Utama,

Drs. Amil, MM
NIDN. 0831126204



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **KURNIA ARDIYANSYAH**
NIM : 216130072
Jurusan : Sosial
Program Studi : Studi Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Kepegawaian Daerah Kabupaten Sumbawa Pada Tahun 2019"*.

KOMPONEN - KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,7	7,4 7,4	
4	Methodologi	3	3,9	11,7	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,7	7,4	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		93,7	

TOTAL BN
IP 93,7 3,74
TOTAL B 25

Mataram, 3 Februari 2020
Penguji Pendamping,

Hidayatullah, S.IP., M.IP.
NIDN. 0809038902



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **KURNIA ARDIYANSYAH**
NIM : 216130072
Jurusan : Sosial
Program Studi : Studi Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : *"Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melakukan Pelayanan Publik Di Dinas Kepegawaian Daerah Kabupaten Sumbawa Pada Tahun 2019"*.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3.5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3.5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3.5	7	
4	Methodologi	3	3.5	10.5	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		88.5	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 3 Februari 2020
Penguji Netral,

Drs. H. Darmansyah, M.Si.
NIDN. 0008075914

ANALYSIS OF PERFORMANCE OF CIVIL SERVANTS (ASN) IN PUBLIC SERVICE IN
SUMBAWA DEPARTMENT OF PERSONNEL, EDUCATION, AND TRAINING (BKPP) IN
2019

Kurnia Ardiyansyah
NIM: 216130072

ABSTRACT

The Sumbawa Department of Personnel, Education, and Training is one of the bodies established under the Sumbawa Regency Regulation Number 12 of 2016 which refers to Government Regulation Number 18 of 2016 concerning Regional Apparatuses. One of its tasks is to provide services to other regional authorities and civil society.

This study aims to determine the performance of employees in conducting public services, and the factors that hinder and support the performance of employees in public services. Data collection techniques include observation, interview and documentation. Data analysis uses descriptive qualitative. The results of this study indicate the following: 1) The performance of the Sumbawa Regency Training and Education Personnel Agency (BKPP) in conducting public services has been effective. This effectiveness can be seen in terms of the level of achievement of the handling of the State Civil Apparatus (ASN) who perform services as well as the level of compliance and apparatus understanding of its obligations and functions quite well. But the number of employees needed is still lacking; 2) The efficiency of the time handler for the service is quite good and in accordance with the goals and regulations. However, employees still need to get training in order to add their insight; 3) Supporting factors are employees handling public services directly and there is commitment from leaders and employees to perform services.

Keywords: performance, state civil apparatus, public services



RIWAYAT HIDUP



Kurnia Ardiyansyah, dilahirkan di kabupaten Sumbawa pada tanggal 27 februari 1998. Anak pertama dari pasangan Muhd. Sidradj dan Emy Suhaemy. Peneliti menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Olat Rarang pada tahun 2010.

Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Labuhan Badas dan tamat pada tahun 2013 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Sumbawa pada tahun 2013 dan tamat pada tahun 2016. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta tepatnya di Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada program studi Ilmu Pemerintahan. Peneliti menyelesaikan kuliah strata1 (S1) pada tahun 2020.