

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, maka pada bagian akhir dari skripsi ini penulis dapat memberikan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang sesuai dengan temuan penelitian.

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai dikategorikan Cukup Baik, kenyataan ini terbukti dari penilaian yang dilakukan terhadap 5 (lima) indikator yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon atau ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dari 5 (lima) indikator tersebut dengan 70 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 3.123 berada pada kategori Cukup Baik pada interval 2.101-3.150 dengan presentase 59,29%.
2. Faktor pendukung dalam Kualitas Pelayanan Bidang Pelatihan dan Produktivitas pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai yaitu pegawai mampu memberikan biaya gratis dan biaya transport kepada para peserta yang akan mengikuti pelatihan dan terdapatnya sarana dan prasarana yang nyaman dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan faktor penghambat Kualitas Pelayanan yaitu pegawai kurang memberikan kejelasan informasi jadwal pelaksanaan pelatihan

dari awal sampai akhir dan masih kurangnya kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada peserta pelatihan seperti tidak mengikuti jam kerja sesuai dengan yang telah ditetapkan.

B. Saran

1. Disarankan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai untuk dapat lebih meningkatkan lagi jaminan kepastian tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama terkait penyelesaian sertifikat peserta pelatihan agar para peserta pelatihan tidak menunggu lama untuk mendapatkan sertifikat pelatihan tersebut.
2. Disarankan kepada Kepala Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai untuk lebih meningkatkan, khususnya memperhatikan jam kerja pegawai, agar pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai lebih disiplin lagi terhadap jam kerja dan mengikuti jam kerja yang sudah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan, Transformasi Pelayanan Publik, Yogyakarta, Pembaharuan, 2015.
- Boediono, B. 2003, Pelayanan Prima Perpajakan, rineka cipta, Jakarta.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang:Gava Media.
- Flitzsimmons, James A., & Fitzsimmons, Mona J. 1994. "Service Management for Competitive Advantage". Singapore: Mc Graw Hill Inc.
- Freddy Rangkuty. 2008. The Power Of Brand Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV.Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta, Gava Media.
- Lewis dan Booms. 2005. Service Quality & Satisfaction. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN.
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Cetakan Kesebelas. Jakarta: Bumi Aksar, Hlm 16-17.
- Parasuraman, A. 2013. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implication For future Research. Journal Of Marketing
- Poerwardarminta. (1995). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia.
- Ratminto, R. (2005). Teknik, Mekanisme dan Model Penilaian Kinerja Aparatur Pemerintah. Jurnal Administrasi Publik, 4(2).
- Riduwan. 2013. Dasar-dasar Statistik. Bandung: Alfabeta.

Sinambela dan Poltak. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.

_____, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta CV.

Tjiptono, F, dan Gregorious Chandra (2016). Service Quality & Satisfaction, Yogyakarta: Andi Offset.

Wasistiono, Sadu. (2001). Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah. Sumedang:Alqoprint.

Peraturan:

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Layanan Ketenagakerjaan Melalui Sistem Informasi Ketenagakerjaan di Kota Dumai

Peraturan Wali Kota Dumai Nomor 41 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Dumai