

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari aspek komunikasi, implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dilakukan melalui penyampaian secara langsung oleh petugas loket, pemasangan pengumuman dekat loket dan melalui website.
2. Dari aspek sumber daya, masih terdapat kekurangan pada jumlah dan kemampuan sumber daya manusia, belum tersedianya anggaran untuk pengadaan sarana pendukung, kurangnya komputer, printer dan alat cetak KTP.
3. Dari aspek sikap, telah dilakukan maklumat pelayanan untuk menegaskan bahwa pimpinan dan seluruh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang akan memberikan pelayanan secara secara tulus, ikhlas, cepat, tepat dan bertanggung jawab, serta sesuai SOP.
4. Dari aspek struktur organisasi, implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah didukung dengan ketersediaan SOP dan pelimpahan kewenangan dari Kepala Dinas kepada Kepala Bidang dan Kepala Seksi.
5. Faktor penghambat implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang adalah kurangnya sosialisasi mengenai layanan website, belum tersedianya tenaga IT dan jaringan data, kurangnya

jumlah SDM, kurangnya sarana kerja serta kurangnya anggaran untuk penambahan sarana kerja

6. Faktor pendukung implementasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang adalah adanya pimpinan memiliki visi dan misi untuk melayani masyarakat secara tulus dan berniat untuk mengatasi permasalahan e-KTP yang selama ini terjadi, serta telah menyediakan pelayanan melalui website sehingga mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan surat kependudukan.

Secara umum pelaksanaan pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah berjalan sesuai yang diharapkan namun belum maksimal.

## **5.2. Saran**

Berkaitan dengan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi tentang aplikasi e-bisa, e-sigap dan e-lahir mati kepada masyarakat, baik melalui media massa maupun media sosial serta sosialisasi kepada seluruh Kantor Kecamatan di wilayah Kota Kupang.
2. Menambah sumber daya yang mendukung pelayanan Administrasi Kependudukan antara lain pegawai yang memiliki kemampuan dalam bidang IT dan jaringan data dan mengusulkan penambahan anggaran serta fasilitas pendukung perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan.
3. Memberi pelatihan kepada pegawai, terutama pada pegawai *front office* dan tenaga pengelola aplikasi agar memberikan pelayanan secara profesional.

4. Menerbitkan Surat Keputusan (SK) penugasan pegawai yang bertanggung jawab mengelola website/aplikasi setelah dilakukan pelatihan sehingga pelayanan melalui website menjadi lebih cepat.
5. Bagi pihak-pihak yang tertarik untuk meneliti topik ini secara lebih mendalam, maka penulis menyarankan beberapa hal berikut:
  - a. Penelitian selanjutnya agar lebih memperhatikan waktu penelitian yakni pada saat penerimaan siswa baru/CPNS/TNI-POLRI sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat.
  - b. Memperluas populasi penelitian yaitu dengan menambahkan jumlah informan dari masyarakat pengguna layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
  - c. Penelitian selanjutnya menggunakan metode penelitian yang berbeda seperti penelitian kuantitatif atau kombinasi (kuantitatif dan kualitatif) sehingga menjadi pembanding dalam penyelesaian persoalan yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Assauri, Sofjan. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Fakultas Ekonomi UI.
- Badeni. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Choliq, Abdul. 2014. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Edison, Emron. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Fahmi, Irfan. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Feriyanto, Andri. 2015. *Pengantar Manajemen 3 in 1*. Yogyakarta: Mediaterra
- Hasibuan, H. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Ndaraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Rineke Cipta
- Osborne, David dan Gaebler, Ted. 1999. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: CV. Teruna Grafika.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan Kedua Belas*. Bandung: Alfabeta.
- Supomo, R. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Yrama Widia.
- Suwatno, H dan Priansa, Donni Juni. 2016. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2018. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tahir, Arifin. 2015. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2016. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik, Cetakan kelima*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: Rajawali Pers

Winarsih dan Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.

### **Jurnal**

Ahdhan, Restu Dedis. 2014. Implementasi Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan* Vol. 2 No. 2 Hal. 2185-2199.

Maulana, Muhammad Fajar. 2016. Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran FIS UNM* Vol. 3. No. 1 Hal. 15-32.

### **Tesis**

Novianti, Rina. 2016. *Implementasi Standar Pelayanan Minimal Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Kemranjen Kabupaten Banyumas*. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.

Rahman, Aman Syahrul. 2016. *Implementasi Uu Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba*. Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Reandiantra, Felix Avian. 2016. *Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo*. Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Saputro, Edi Sasongko. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)*. Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zahra, A.R. 2014. *Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.

## **Peraturan**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Kupang Nomor 18 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Kupang Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

## **Sumber Lain**

Ringkasan Eksekutif Ombudsman Republik Indonesia. 2018. Hasil Penilaian dan Kompetensi Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan dan Kompetensi Penyelenggaraan Pelayanan Sesuai UU Nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan Publik.