

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dibahas dari lima indikator diatas peneliti menemukan bahwa:

Pada indikator bukti langsung (*tangibles*) bagus karena fasilitas yang disediakan kantor Dukcapil sudah memadai hal ini terbukti dari wawancara kepada masyarakat oleh peneliti, selain fasilitas juga disediakan layanan pembuatan kartu keluarga elektrik. Pada indikator kehandalan (*reability*) cukup baik karena berkenan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan memanglah telah tercapai. Hal ini memang dipastikan dengan kemampuan petugas loket yang tersedia. Namun pada aspek keceptan waktu yang diberikan dalam penerbitan karu keluarga masih meninggalkan persoalan penting yang patut dievaluasi. Pada indikator data tanggap (*responsiveness*) baik karena masyarakat mendapat repon yang baik dari para petugas, petugas dengan ramah dan cepat menyikapi urusan yang di ajukan masyarakat. Berikut pada indikator jaminan (*assurance*) belum bagus karena kantor Dukcapil sendiri mengklaim jika masih banyak masyarakat yang belum mempunyai kartu keluarga. Terakhir indikator empati (*emphaty*) bagus karena petugas kantor Dukcapil memberikan perhatian pada setiap masalah dan complain dari masyarakat pengguna layanan pembuatan kartu keluarga. Peneliti menyimpulkan bahwa kantor Dukcapil Kabupaten Nagekeo telah melakukan layanan tetapi, belum optimal karena ada beberapa kekurangan pada indikator diatas, dengan demikian observasi awal terkonfirmasi saat peneliti melakukan penelitian.

6.2. Saran

- 1) Kepada kantor Dukcapil Kabupaten Nagekeo agar dapat lebih mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat pengguna jasa layanan, harus konsisten dalam waktu penerbitan kartu keluarga. Kantor Dukcapil Kabupaten Nagekeo juga harus lebih banyak melakukan sosialisasi ke kelurahan, agar lebih banyak lagi keluarga yang mempunyai kartu keluarga. Kantor Dukcapil Kabupaten Nagekeo juga harus mempertahankan hal yang baik atau lebih ditingkatkan.
- 2) Kepada masyarakat Kabupaten Nagekeo yang mendapat jasa layanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Dukcapil Kabupaten Nagekeo, agar lebih mencari tahu dulu langkah-langkah, waktu penerbitan agar tidak terjadi kesalahan yang diinginkan. Masyarakat juga harus lebih bisa mengontrol emosi, karena jika ada kesalahan dari petugas pelayanan bisa dimaklumi dengan banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Pembaruan. Jakarta.
- David William.[2006:5]. Metodologi penelitian kualitatif. Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Goets Dayisibermen. [2013]. Quality management, fourth edition. Cram 101 incorporated.
- Kotler, Lukman. [2016:156]. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta:Gava Media
- Kurniawan, Pasolong.[2007]. Teori administrasi publik.
- Kotler,keller. [2016:284]. Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 1 dan 2 Jakarta: PT, Indeks, konsep indikator, implementasinya, Surabaya : qiara media
- Kamarudin, sellang. [2016:17]. Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik : dimensi
- Moleong, Lexy. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman. [2011:157]. Delivery service quality Balancing Customer Perceptions and Expectation The Free Press A Division of MacMillan, inc
- Rabiah Nawarisma. [2019]. “Pelayanan publik dalam penerbitan kartu keluarga di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sambas”.
- Susilo. [2013]. Panduan pintar ekspor impor.jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, [2013:249]. Metode penelitian pendidikan.Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.[2012:32].Metode penelitian kualitatif dan Rdand.Bandung: Alfabeta.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan dan implementasi. Jakarta: Gramedia.
- Suharsimi, Arikunto. [2006]. Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik. Jakarta: Rineka Cipta, sedarmayanti. [2012:263]. Reformasi administrasi publik,Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan masa depan.

Silalahi. [2012:32]. Metode penelitian sosial, Bandung: Refika Kencana.

Thoha, Sedarmayanti.[2012:263]

Tjiptono, Chandra. [2011:164]. Pemasaran Jasa. Malang, Bayumedia.

Tjiptono.[2011:157], “service Management Mewujudkan Pelayanan Prima”,
Yogyakarta : Penerbitan Andi.

Tjiptono, fandy. [2008], strategi pemasaran, Edisi 2, Andi Offset, Yogyakarta. Ulbert silalahi.
1992, studi tentang ilmu administrasi konsep teori dan dimensi CV Sinar Baru,
Bandung.

Usmara [2008]. Strategi baru manajemen pemasaran, Jakarta: Amara Books.

Wyckof, Tjiptono. [2005], prinsip, edisi ketujuh, jilid 1 Erlangga, Jakarta.

Yowan Anggi Santoso. [2015]. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran
pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten jember.

Peraturan Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan,

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi
kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3.

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Pengelolaan Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006,
pengelolaan kependudukan

Pendaftaran kartu keluarga warga Negara Indonesia sebagaimana dijelaskan dalam peraturan
Presiden Nomor 1. Setelah memenuhi persyaratan berikut, Undang-Undang Nomor 25
Tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam pasal 11 (1) dan (2) akan dilaksanakan.

