

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan aspek Berwujud (*Tangible*), di Kantor Lurah Oesapa memiliki tempat yang cukup nyaman, bersih dan alat menunjang pelayanan yang lengkap seperti 3 (tiga) buah computer dan printer dan juga memiliki pegawai yang kompeten dalam penggunaannya.
2. Dalam aspek kehandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Oesapa, dalam hal ini pegawai sudah siap dan handal dalam penggunaan alat bantu pelayanan administrasi kependudukan, seperti computer dan lain-lain. Namun dalam hal kecermatan petugas, terungkap bahwa masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dimana masih terdapat kesalahan-kesalahan pengetikan dan bahkan kekeliruan dalam proses pelayanan.

3. Aspek Ketanggapan (*Responsiviness*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa, masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang segera dan cepat. Dalam menangani pelayanan pegawai yang membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dinilai sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dari petugas yang mau membantu kesulitan yang dialami oleh masyarakat.
4. Aspek Jaminan (*Assurance*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa, dimana belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan petugas yang tidak tepat waktu masuk dan keluar kantor. Selain itu dalam hal jaminan kepastian biaya pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya sama sekali (gratis).
5. Aspek Empati (*empathy*) dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa, yang diberikan kepada masyarakat yaitu memberikan kesan yang menyenangkan. Hal itu dapat terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah juga tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

6.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai
 - 2) Sarana dan prasarana yang cukup memadai
 - 3) Kelengkapan data penduduk

b. Faktor Penghambat

- 1) Masyarakat yang kurang persyaratan pelayanan
- 2) Tidak tersedianya genset
- 3) Listrik yang tiba-tiba padam

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa – Kec. Kelapa Lima Kota Kupang, belum maksimal karena proses pelayanannya belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal itu dikarenakan masyarakat belum merasa puas dengan kecermatan petugas pelayanan serta ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan.

6.2 Saran

Setelah kita memperhatikan hasil penelitian diatas, menurut penulis ada beberapa hal yang bisa menjadi catatan atau saran bagi semua pihak tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Oesapa.

1. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, Kantor Lurah Oesapa harus mencari cara atau strategi yang tepat untuk mengatasi hal-hal teknis yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang berlangsung.
2. Untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kantor Lurah Oesapa perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan program bimtek, serta

terus melayani masyarakat dengan memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat.

3. Karena banyak masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan, diharapkan agar lebih memperhatikan hal-hal teknis yang bisa menyebabkan terhambatnya proses pelayanan administrasi kependudukan.
4. Masyarakat di harapkan agar dapat memberikan dukungan kepada para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Bogong, Suyatna. 2005. *Metode Penelitian Sosial, Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kamarudin Sellang. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik, Anatara Teori Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Ombak
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lembaga Administrasi Negara.2004..*System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan system administrasi Negara*
- Moenir H.A.S.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta : Yudhistira
- Moleong, Lexy J.2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ones Gita Cryatalia.2015. *Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Prongo*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Sugiyono.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV
- Yayat Rukayat. 2017. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Negara*. No 2
- Sri Susanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*
- Nur Syahirah. 2020. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar*

Abdurohman. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalbunder Kecamatan Purwakarta Kota Cilegon*

Peraturan-Peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan

LAMPIRAN



Lurah Oesapa



Petugas Pelayanan Administrasi



Masyarakat Kelurahan Oesapa



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52, Telp. (0380) 833395, Fax. 831194
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 59/WM.H5.FISIP/N/IX/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Lurah Oesapa – Kec. Kelapa Lima Kota Kupang
Di –
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira dengan judul :

“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH OESAPA – KEC. KELAPA LIMA KOTA KUPANG”:

Nama : Femi Wati Taloim
Nomor Registrasi : 421 18 126
Prodi. : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **KANTOR LURAH OESAPA – KEC. KELAPA LIMA KOTA KUPANG.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Kupang, 12 September 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Dekan *

Drs. Marianus Kleden, M.Si



**PEMERINTAH KOTA KUPANG
KECAMATAN KELAPA LIMA
KELURAHAN OESAPA**

Jln. Adisucipto - Oesapa, Telp. (0380) 881235 - Kupang

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

NOMOR : 423.6 / 057 / KOSP / IX / 2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : **Eduard F. Tokoh, S. Sos**
N I P : 19700116 200801 1 008
Jabatan : **Sekretaris Lurah**

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Femi Wati Taloim**
NIM : 421 18 126
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Alamat : Oesapa

Benar – benar yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian/ survey di Wilayah Kantor Lurah Oesapa, Kecamatan Kelapa Lima - Kota Kupang Terhitung Mulai Tanggal 15 September 2022 s/d Tanggal 23 September 2022 dengan Judul :

" KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR LURAH OESAPA – KEC. KELAPA LIMA KOTA KUPANG.- "

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 23 September 2022

An.Lurah Oesapa,
Sekretaris,

Eduard F. Tokoh, S.Sos
NIP. 19700116 200801 1 008

Tembusan : dengan hormat, disampaikan Kepada :
1. Dekan Fak. Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unwira Kupang di Kupang-

Scanned by TapScanner