

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Pada bagian ini penelitian menuliskan kesimpulan dan saran yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Manajemen Pelayanan KIA pada Kantor Dinas Kependudukan an Pencatatan Sipil kota Kupang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Perencanaan**

Dalam kegiatan perencanaan tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam program kartu identitas anak yaitu untuk memberi identitas diri terhadap anak- anak dibawah usia 17 tahun kurang satu hari dan belum menikah, mempermudah anak- anak dalam membutuhkan pelayanan publik lainnya serta mempermudah dalam pendataan penduduk. Untuk mencapai tujuan tersebut DISDUKCAPIL Kota Kupang mempunyai strategi dan sumber daya yang dibutuhkan diantaranya mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat, jemput bola dengan mendatangi sekolah- sekolah, gereja serta melakukan PKS dengan seluruh rumah sakit di Kota Kupang, rumah makan, kolam renang dan toko buku. Sumber daya yang dibutuhkan yaitu sumber daya manusia serta sarana dan prasarana. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang dalam mengembangkan sumber daya

manusia hanya melakukan kerjasama atau saling mempeleajari dari pegawai lain tanpa ada pelatihan khusus.

## **2. Pengrognisasian**

Dalam Program Kartu Identitas Anak DISDUKCAPIL Kota Kupang telah melakukan pembagian tugas sesuai dengan keahlian pegawai dengan dua bidang pelayanan KIA yaitu pelayanan online dan pelayanan umum. Dimana pelayanan online bertanggung jawab seluruh atas pengajuan KIA secara online dan pelayanan umum bertanggung jawab semua yang melakukan pengajuan langsung dikantor. Pengelompokan kegiatan dalam pelayanan KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang yaitu bagian pemeriksaan data, bagian pencetakan atau penerbitan KIA, bagian pendataan serta pembagian KIA.

## **3. Pengawasan**

Pengawasan yang dilakukan oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Kupang yaitu dengan melakukan pemeriksaan atas kesalahan. Kesalahan terbagi atas dua kategori yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung yaitu pengawsan yang dilakukan oleh kepala bidang pendaftaran penduduk yang secara langsung mengawasi atau memeriksa secarara langsung dalam proeses pelayanan KIA yang dilakukan oleh pegawai. Sedangkan pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan yang dilakukan tanpa melihat secara langsung dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Dimana dalam pengawasan pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang melakukan pengawasan

berupa laporan secara lisan dari kepala bidang pendaftaran penduduk. Evaluasi atau penilaian terhadap kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dilakukan setiap hari setelah jam kerja selesai.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan kartu identitas anak pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota kupang cukup baik walaupun masih menemukan beberapa masalah seperti sarana dan prasarana penunjang pelayanan serta masih menemukan kesalahan dalam memasukan data.

## **6.2.Saran**

Setelah penulis menyimpulkan tentang manajemen pelayanan Kartu Identitas Anak Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, maka penulis memberi saran kepada kantor DISDUKCAPIL Kota Kupang yaitu diharapkan pegawai perlu teliti dalam memasukan data agar tidak ada kesalahan identitas diri anak- anak pada saat membutuhkan pelayanan lainnya serta memperhatikan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni & Safitri (2019), *Manajemen Pelayanan Publik*. Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Institut Ilmu Sosial dan Manajem STIAMI.
- Erliani, Putria (2020), *Manajemen pelayanan publik (Studi Komparatif Puskesmas Labuhanhaji Dan Puskesmas Labuhanhaji Barat)*. Program Studi Manajemen Dakwah. Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Fatmawati, A.(2020). *Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)*. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Habibullah (2019), *Efektivitas Pelaksanaan Program Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bungo*. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Hukum. Universitas Jambi.
- Ida (2018), *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang*. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar.
- Kasriati, (2021), *Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gowa*. Program Studi Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- KemenPAN (2003), Pedomaan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- LN 2009 (112): 77 hlm. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Lestari, Ria. (2020), *Analisis Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam*. Jurusan Manajemen Bisnis Syari'ah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
- Muhfizar, Saryanto dkk. (2021) *Pengantar Manajemen (teori dan konsep)*. Bandung-Jawa Barat: Regency
- Permana, Jaka. (2018) *Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Cilegon*.Program Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang: <https://dukcapil.kupangkota.go.id/> di akses tanggal 16 November 2022

Strada, Junindra. (2020), *Manajemen Pelayanan Publik Obyek Wisata Djunjungan Dalam Melayani Kebutuhan Ibadah Pengunjung di Desa Sukabanjar Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran*. Jurusan Manajemen Dakwah. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Subagyo, P. (2001). *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: BPFE Sukarna

Sugyono. (2012) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, CV

Tahu, E. Luluk. (2020), *Pelayanan Publik dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Masa Pandemi Covid -19 Dispendulcapil Kota Batu*. Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Tangkilisan, Hessel Nogi s. (2005) *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo

[https://www.academia.edu/33407712/MACAM\\_MACAM\\_BENTUK\\_STRUKTUR\\_ORGANISASI](https://www.academia.edu/33407712/MACAM_MACAM_BENTUK_STRUKTUR_ORGANISASI) Macam-macam bentuk struktur organisasi diakses pada tanggal 29 mei 2023

Hestabto, <https://www.hestanto.web.id/teori-manajemen-menurut-george-r-terry/> Teori Manajemen menurut George R. Terry diakses pada tanggal 15 juni 2023