

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Bukti fisik (tangible) merupakan bukti nyata Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka untuk menampilkan yang terbaik agar masyarakat secara langsung dapat melihat dan merasakan sebagai pengguna layanan. Baik dari sisi tampilan fasilitas fisik kantor yang sudah rapi dan bersih. Sedangkan perlengkapan dan peralatan sudah memadai dan dalam kondisi baik.
2. Keandalan (Reability) merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan dimana dapat mengerjakan dengan benar sehingga menunjukkan kualitas pelayanannya bagus. Baik dari sisi ketepatan waktu pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Sedangkan kesesuaian jadwal pelaksanaan pelayanan juga sudah cepat dan tepat dalam melayani serta ada 4 staf dan 1 kepala seksi yang menangani pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.
3. Ketanggapan (Responsiviness) merupakan kemampuan pegawai untuk membantu memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pemohon. Ketanggapan atau responsiviness pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka berhubungan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan sigap dalam

menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat yang datang. Sedangkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam menggunakan alat-alat ada serta bimtek hanya berlaku jika ada pergantian pegawai.

4. Jaminan dan Kepastian (Assurance) yaitu suatu pelayanan yang sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud yaitu berupa bukti tanggung jawab dari pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka yang sudah cukup baik bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diembani.
5. Empati (Emphaty) sangat penting dan berpengaruh bagi kualitas layanan yang diberikan dimana usaha dari pihak penyedia layanan khususnya dalam Pengurusan E-KTP. Empati yang dimaksud yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sudah cukup baik dan mampu menangani setiap keluhan dan masyarakat.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memeberikan saran untuk akuntabilitas Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka khususnya pegawai agar lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan agar berjalan lebih optimal.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka perlu memperbaiki toilet dan membuat lahan parkir untuk masyarakat yang datang.

3. Kepada staf Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malaka, diharapkan untuk tidak memeberikan janji kepada masyarakat dalam pengambilan E-KTP.
4. Diharapkan penelitian ini berguna bagi semua pihak khususnya pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dan bagi masyarakat serta pihak yang terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Batinggi dan Badu Amad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar pelayanan Prima. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Hardiyansyah . 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media Ibrahim, Amin.
2008. Teori dan Konsep Pelayanan publik Serta. Implementasinya. Jakarta : Mandar
Maju.
- J. Supranto, 2001. Statistik Teori dan Aplikasi, Cetakan Kedua. Jakarta : Penerbit Erlangga
- Kurniawan Agung. 2006. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Lukman, Sampara. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA LAN PreSS.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: PT. Salemba Empat
- MOenir, M.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, PT Bumi Aksara,
Jakarta
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia
Indonesia
- Nawawi, Juanda. 2012. Desentralisasi dan Kinerja Peayanan Publik
- Pamudji. 1994. Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan
Publik, Widyapraja, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Ratminto dan Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen' S Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijan Poitak, Dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi

Aksara

Singarimbu. Masri dan Sofian Effend. 199. Metode Penelitian Survey.

Jakarta : LP3ES

Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode.

R dan D. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandi. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta

2001. Total Quality Management. Yogyakarta

2008. Service Management, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta:

Andi Offset

Widjono. 1999. Analisis Manajemen Pelayanan, Jakarta. Ghalia Indonesia

