

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data terhadap indikator sarana pelayanan, kemampuan pegawai dan pelayanan yang berkualitas, maka ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih dijumpai adanya kekurangan sarana dan prasarana.
2. Pelayanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang masih dijumpai adanya aparat yang tidak menggunakan prosedur pelayanan.
3. Pelayanan KTP di Kantor Dinas Pelayanan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum terdapat kepastian waktu pelayanan serta dalam pengambilan KTP.
4. Sumber daya dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang tidak memuaskan karena masih banyak pegawai yang berpendidikan tamatan SMA.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti dapat menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kesederhanaan pelayanan dapat ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan harus cepat dan tepat bagi para semua aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang.
2. Kejelasan pelayanan dapat ditingkatkan agar dapat memuaskan masyarakat pada umumnya masyarakat Kota Kupang.
3. Kepastian waktu pelayanan yang diberikan harus sesuai waktu ditentukan aparat.
4. Sumber daya dan kemampuan pegawai perlu ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat maksimal dan memuaskan.
5. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana dalam semua bidang agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dimana mencakup komputer.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Gaspersz, Vincent dan Jhon W, 1994, Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total, Jakarta, Kerjasama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama
- Gaspersz, Vincent, 2008, Total Quality Management, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby, 1997, Management Quality and Competitiveness (Second Edition), Chicago: mIrwin
- Moenir, A.S, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2005, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung
- Tjiptono, Fandy, 1997, Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Jogjakarta, Penerbit Andi

## **DOCUMENT**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan