

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis, disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung karena adanya upaya dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Beberapa poin yang diukur pada kinerja pelayan yakni:

- a. Ketercapaian tujuan organisasi: dari adanya kerja sama yang kondusif antara internal Dinas Dukcapil, instansi-instansi terkait (kelurahan dan sekolah-sekolah), dan masyarakat sebagai penerima layanan. Akses yang mempermudah pelayanan terhadap masyarakat juga ditopang dari adanya sinkronisasi jaringan dari pemerintah pusat yang dapat diakses secara otomatis; mengevaluasi kinerja pegawai agar tepat atau sesuai dengan kebutuhan masyarakat; sistem pelayanan yang sangat cepat; adanya kerja sama yang baik antara masyarakat, RT selaku perpanjangan tangan dari pemerintah kelurahan dan petugas pemberi layanan di Dinas Dukcapil Kota Kupang dalam sistem pelayanan pembuatan KTP, KK, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Kematian.
- b. Responsivitas: respon positif dari masyarakat pemohon dan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan sesuai dengan Standar Operasionalisasi Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang bersifat

gratis. Hal ini telah menjadi amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 95B.

- c. Akuntabilitas: pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Dukcapil Kota Kupang sudah berjalan secara terstruktur. Dilihat dari adanya mekanisme kerja yang tetap konsisten pada tugas dan fungsi dari masing-masing jabatan mulai dari yang tinggi hingga yang rendah; evaluasi kerja secara internal dalam mempertanggungjawabkan tugas yang dilaksanakan oleh masing-masing jabatan.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dapat disarankan:

- a. Bagi Dinas Dukcapil Kota Kupang
  - 1) Tetap membangun kerja sama yang baik dengan instansi sekolah dan kelurahan agar proses pelayanan administrasi bisa berjalan efektif.
  - 2) Tetap menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat agar seluruh proses pelayanan administrasi benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat selaku pemohon.
  - 3) Terus mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana pendukung agar dapat memperlancar seluruh proses pelayanan.
  - 4) Terus melakukan evaluasi secara internal guna memperkuat spirit kerja dalam menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.
- b. Bagi Masyarakat Kota Kupang
  - 1) Terus mendukung program kerja Dinas Dukcapil kota Kupang agar seluruh proses pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil kota Kupang

benar-benar berjalan sesuai dengan target pelayanan yang responsive dan akuntabel.

- 2) Harus mematuhi setiap prosedur pelayanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kota Kupang agar tetap selaras dan terhindar dari misi informasi yang dapat menghambat proses penerbitan dokumen administrasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2000: *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2013: *Proses Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2016: *Manajemen Penelitian* (edisi ke-13). Jakarta: Rineka Cipta.
- Berman, Evan M. 2006: *Performance and Productivity in Public and Non Provided Organization*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: ME. Sharpe.
- Hayat. 2017: *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Kasmir. 2017: *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- KBBI. 2008: *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Keban, Yeremias T. 2004: *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexi J, Maleong. 2017: *Metodologi Penelitian Sosial Kualitatif* (edisi ke-36). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lubis, Y., Hermanto, B., & Edison, E. 2018: *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi, 2005: *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Pasolong, Harbani. 2007: *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahman, Mariati. 2017: *Ilmu Administrasi*. Makasar: CV. Sah Media.
- Ratminto & Atik S. W. 2007: *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sanapiah, Faisal. 1989: *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010: *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2015: *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Joko 2008: *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan publik* (edisi ke-2). Malang: Banyumedia Publishing.

### **UNDANG-UNDANG**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020: tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016: tentang Perangkat Daerah.

Perda Kota Kupang Nomor 2 Tahun 2017: tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013: tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014: tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009: tentang Pelayanan Publik.

### **JURNAL**

Herlina. 2015: *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupetan Kotabaru Kalimantan Selatan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Brawijaya.

Iin Tajudin. 2016: *Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil dalam Pembuatan Tanda Penduduk Di Kota Bandar Lampung*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Bandar Lampung.

Ismaesara, 2019: *Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makasar.

Siregar, Agus Mulia. 2013: *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Medan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Sofyan, Agus. 2013: *Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yapis Papua.