

BAB VI

PENUTUP

6.1 Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada Dalam memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja dan pelaksanaan tugas. Adapun rincian kesimpulannya sebagai berikut :

6.1.1 Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat terbuka dalam setiap pelayanan administrasi kependudukan, dimana setiap pelayanan administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya serta dalam pengurusan setiap pelayanan administrasi kependudukan hanya memakan waktu 5 menit sebagaimana tertuang dalam standar operasional prosedural (SOP) pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Ngada dengan berpedoman pada UU Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan UU No 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden RI Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 2 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mengedepankan aspek keadilan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, dimana

semua dilayani sama dan tanpa ada di diskriminasi serta pengurusan pelayanan berdasarkan penentuan nomor antrian yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada. Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum menyediakan sarana kotak saran sebagai sarana pengaduan dan penanganan keluhan terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Ngada sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

6.1.2 Kuantitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Kemudahan dalam alur, memperoleh dan mengakses pelayanan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada bisa dilakukan nomor telepon (WhatsApp) “081 337 486 325”, website (<https://disdukcapil.ngadakab.go.id>) dan mengunjungi Pusat Pelayanan Informasi Data (PPID) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada yang terletak di Jalan Gajah Mada Kelurahan Kisanata Kecamatan Bajawa serta melalui email resmi Dispenduk Ngada dialamat disdukcapil@go.id dengan subjek permohonan informasi publik dengan melampirkan scan atau foto KTP. Lamanya pengurusan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat baik dan sesuai Standar Operasional Prosedural (SOP) yang ada dimana hanya memakan waktu 5 menit sampai 15 tergantung kelengkapan dokumen persyaratannya.

6.1.3 Pelaksanaan Tugas

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat profesional dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan hal ini dapat dari adanya kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kejujuran petugas berupa tidak menerima pungli dalam setiap pelayanan administrasi kependudukan. Sarana prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sudah sangat memadai dalam menunjang pelayanan administrasi Kependudukan. Hal ini didukung dengan adanya Komputer, Server, Printer, Kursi, Meja, Ruang Tunggu, Locket Pelayanan, scanner, genset dan mesin antrian.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada perlu menyediakan Kotak Saran sebagai sarana bagi masyarakat untuk memberikan usulan, kritik dan masukan terikait pelayanan administrasi kependudukan.
2. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada perlu menyediakan Genset yang berguna sebagai sarana ketika listrik mati sehingga dapat memudahkan pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Agus Dharma (2014). *Manajemen Supervisi*. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Bahrul kirom (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta, Bandung
- Fahmi, Irham (2010), *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*, cetakan kesatu, Desember 2010. Penerbit:Alfabeta,cv. Bandung
- Hadari, Namawi. 1987. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Malayu Hasibuan (2011). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta: Bumi Aksara
- Maryadi, dkk. 2010. *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. Surakarta: BP-FKIP UMS
- Moeheriono (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Jakarta: PT Grafindo Persada
- Prasetyo, Bambang. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono.2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi, Arikunto. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta

Wibowo (2015). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Yeremias Keban (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media

B. SKRIPSI TESIS DISERTASI

Hendra G. Putra (2014). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)*. Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Mordani Fauzi Adri (2019). *Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Negeri Padang

Aulia Rahmadina (2021). *Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan

C. JURNAL

Erick S. Holle (2011). *Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service*. Jurnal Sasi Vol.17No.3BulanJuli-September 2011

M. Hamdani Pratama (2015). *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Muhammad Yunus (2018). *Birokrasi Dalam Konteks Kinerja Pelayanan Publik Prima*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik Volume 8 Nomor 1. Universitas Islam 45 Bekasi

Neng Kamarni (2011). *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan

Kewirausahaan, Volume 2, Nomor 3, September. Fakultas Ekonomi Universitas Andalas, Padang

Pria Bintang Aditama dan Nina Widowati (2017). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Blora. *Journal Of Public Policy And Management Review* Volume 6 Nomor 2. Universitas Diponegoro. Semarang

Ria Ariany dan Roni Ekha Putera (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Mimbar : Jurnal Sosial dan Pembangunan* Volume 29 Nomor 1. Universitas Islam Bandung

Robi Cahyadi Kurniawan (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of* Volume 10 Issue 3, July-September. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Lampung

Susanti Marbun, et, all (2015). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi* Volume 2 Nomor 29. Universitas Samratulangi. Manado

Sutopo (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development* Volume V No. 1 Februari 2014. Kepala Pusat Penelitian Pedesaan dan Pengembangan Daerah Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Sebelas Maret Surakarta

D. PERATURAN PERUNDANGAN

Peraturan Daerah Kabupaten Ngada No 2 tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 5 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngada

Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

E. DOKUMEN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada (2020) tentang Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2018 sampai tahun 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada (2020) tentang Penerbitan e-KTP Kabupaten Ngada Tahun 2020 di 12 Kecamatan

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (2020) Tentang Penerbitan e-KTP Nasional tahun 2018 sampai dengan 2020

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada (2020) tentang Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga Kabupaten Ngada Tahun 2020 di 12 Kecamatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ngada (2020) tentang Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Ngada Tahun 2020 di 12 Kecamatan