

BABV

PENUTUP

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis utarakan pada bab-bab sebelumnya, maka tibalah saatnya penulis untuk menarik kesimpulan dari penelitian yang dilaksanakan di lapangan serta memberikan beberapa saran yang berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Mataram pada Tahun 2020

Kartu Identitas Keluarga yang memuat tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga dan wajib dimiliki oleh penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat dimana domisilinya yang dimana program ini dibuat agar tidak terjadi penggandaan pendaftaran penduduk dalam suatu keluarga atau wilayah dan dimana Kartu Keluarga juga berguna untuk mengurus data-data kependudukan lainnya. Indikator kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sebagai berikut:

- a. Tangible (Bukti Fisik)
- b. Reability (Kehandalan),
- c. Responsive (Daya Tanggap),

- d. Assurance (Jaminan), dan
 - e. Dilihat dari sisi Emphaty (Kemampuan Dalam Memahami).
2. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram beserta upaya yang dilakukan adalah pelayanan yang kurang optimal terkait dengan kurangnya fasilitas dan jaringan yang kurang memadai. Sedangkan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram ialah memaksimalkan kinerja dari pegawai atau petugas yang ada dengan memberdayakan pegawai atau petugas yang lainnya serta memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada.
- a. Pelayanan yang kurang optimal
 - b. Kurangnya fasilitas dan jaringan yang kurang memadai

5.2 Saran

Penuliskan menawarkan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu:

1. Pemerintah pusat atau pemerintah daerah harus lebih memperhatikan kebutuhan penduduk dan catatan sipil yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk sarana dan prasarana.
2. Catatan Sipil dan Kependudukan Mataram harus terus meningkatkan kinerjanya untuk memberikan pelayanan dan kepuasan yang maksimal kepada masyarakat.

3. Dukcapil Kota Mataram hendaknya meningkatkan sarana penunjang pelayanan atau prasarana pelayanan, seperti menempatkan kipas angin atau AC di ruang tunggu dan menyediakan buku bacaan, koran atau majalah.
4. Dalam rangka pelayanan kependudukan dan catatan sipil Mataram yang lebih baik, sebaiknya diperbaiki dan ditingkatkan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pembuatan kartu keluarga, seperti perbaikan jaringan internet agar selalu aktif.



DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Al- Arif, M. Nur Rianto, 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. ALFABETA: Bandung
- Ali, Muhammad. 2011. *Memahami Riset Prilaku Dan Sosial*. Bandung: CV. Pustaka Cendekia Utama
- Almilia, Luciana Spica, Wijayanto, Dwi. 2007. *Pengaruh Environmental Performance dan Environmental Disclosure terhadap Economic Performance*. Depok: Proceedings The 1st Accounting Conference 7-9 November 2007
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- AS. Moenir, 2001, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta
- Bogdan dan Taylor. 2012. *Prosedur Penelitian. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif*. (him. 4). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset
- _____. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research Jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset
- Henzi, David, Elaine Davis, Roma Jasinevicius, dan William Hendricson. 2006. "North American Dental Students' Perspectives About Their Clinical Education". *Journal of Dental Education*.

Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis (terjemahan)*. Jakarta : UI Press

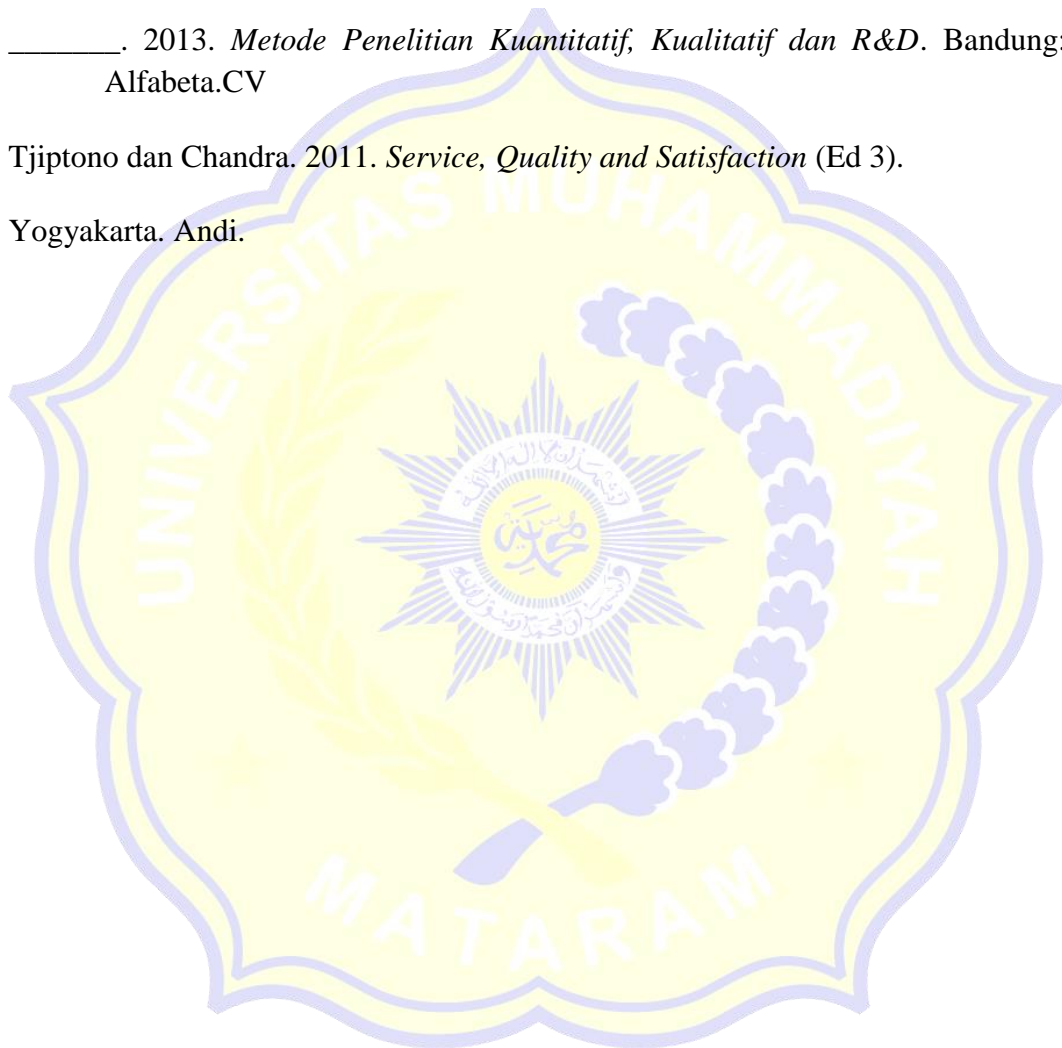
Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

_____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Tjiptono dan Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (Ed 3).

Yogyakarta. Andi.





LAMPIRAN DOKUMENTASI











PEMERINTAH KOTA MATARAM
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Dr. Soejono Lingkar Selatan (Kompleks Perkantoran Pemkot Mataram)
Telp : (0370) 6173456, Fax : (0370) 7504426, Kode Pos 83116
Email : dukcapil.kotamataram@gmail.com

Mataram, 19 Agustus 2021

Kepada

Dekan FISIPOL

Yth. Universitas Muhammadiyah Mataram
di -
Mataram

Nomor : 471/223/Dukcapil/VIII/2021
Sifat :
Lampiran : -
Hal : **Rekomendasi Praktek Kerja
Lapangan (PKL)**

Bismillahirrahmaanirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Menunjuk Surat Dekan Fakultas Fisipol Mataram Nomor 538/II.3.AU/F/XII/2020 Tanggal 28 Desember 2020 tentang Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa atas nama :

Nama : Putri

NIM : 217130061

Jurusan/Program : Sosial Fakultas Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah melakukan Penelitian sejak tanggal 13 Februari 2021 untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM TAHUN 2020"

Demikian rekomendasi Penelitian ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

a.n. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM

Sekretaris,


Drs. H. HASMIN, M.H
NIP. 196412311992031235