

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) Dispendukcapil Kota Bima sangat baik. Staf selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, berdasarkan informasi dari berbagai sumber yang dilaporkan oleh penulis. Memuaskan masyarakat.

Keterbatasan yang terdapat pada layanan EKTP Kantor Pendaftaran Penduduk Kota Bima adalah jaringan yang buruk sehingga memperlambat proses pelayanan. Kedua, perlu waktu lebih lama untuk memvalidasi data yang dilakukan di pusat, yang memperlambat pencetakan EKTP. Ketiga, sulitnya pegawai memberikan pelayanan karena minimnya sarana dan prasarana. Manfaat terbesar keempat bagi masyarakat adalah kurangnya staf dan kurangnya orang yang memiliki keterampilan untuk mendaftar sebagai warga negara dan layanan kependudukan, yang membuat akses ke layanan menjadi sulit.

Berdasarkan hasil analisis di atas, kualitas pelayanan EKTP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Dinas Kependudukan Kota Bima dan masyarakat Catatan Sipil.

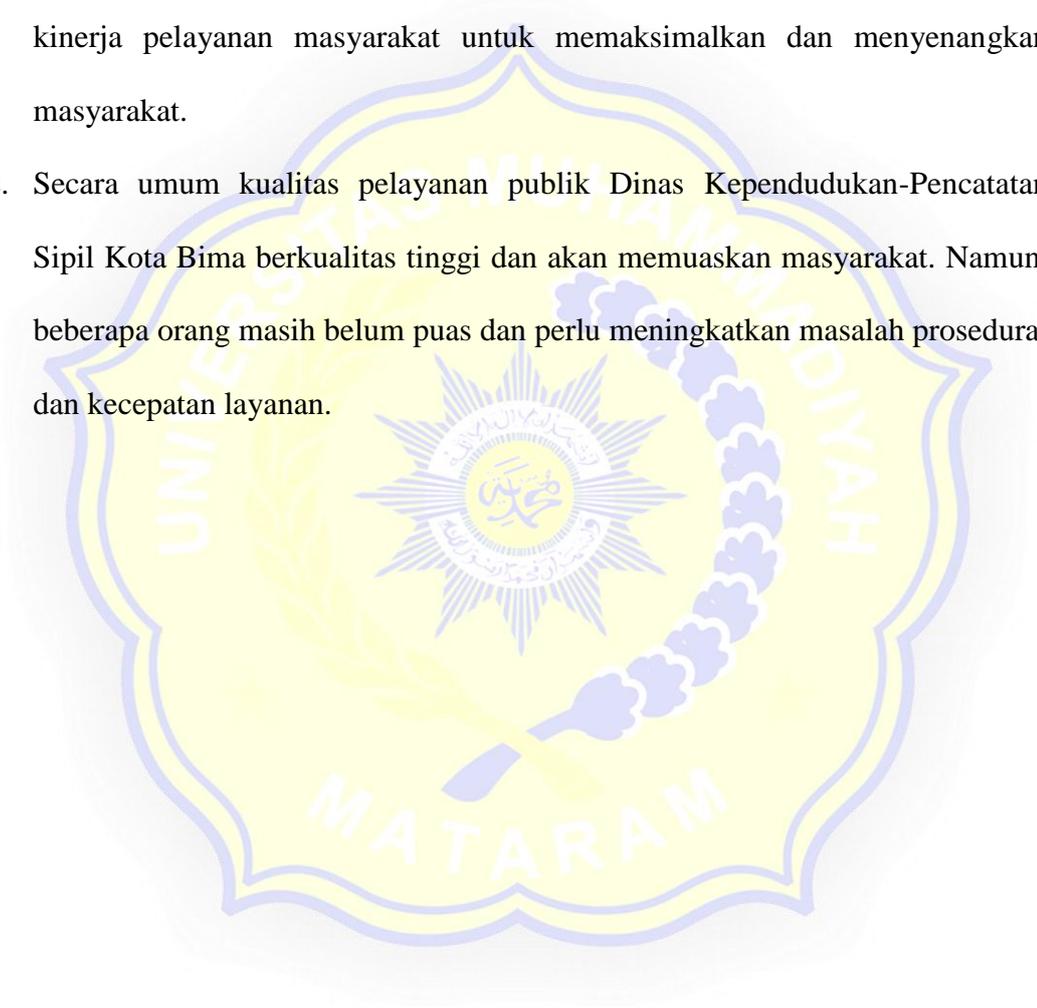
Quality of Service diterapkan pada instansi pemerintah untuk menunjang kepuasan masyarakat dan penting untuk memberikan dampak positif bagi instansi pemerintah. Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kota Bima akan mempertahankan atau berupaya untuk: Kami akan memaksimalkan penerapan

strategi kualitas layanan dan memastikan bahwa setiap orang sebagai pengguna layanan merasa puas dengan layanan secara keseluruhan.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran, yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Kewarganegaraan Kota Bima perlu meningkatkan kinerja pelayanan masyarakat untuk memaksimalkan dan menyenangkan masyarakat.
2. Secara umum kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan-Pencatatan Sipil Kota Bima berkualitas tinggi dan akan memuaskan masyarakat. Namun, beberapa orang masih belum puas dan perlu meningkatkan masalah prosedural dan kecepatan layanan.



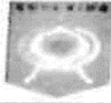
DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, Indra & Suhaji, 2013. *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan pada UD Panda Wangi Semarang*. *Jurnal Pemasaran*. Diakses tanggal 12 April 2017.
- Agus Budi Purwanto (2013), "pengaruh kedisiplinan dan tanggapan terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Hotel di Kabupaten Semarang)".
- Dwiyanto, Agus, *Manajemen Layanan Publik* (Yogyakarta: UGM Press, 2017) "
- Dwiyanto, Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui pelayanan Publik*, (Yogyakarta:Gajah Mada University: Press, 2005)
- Agus, Toni, *Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP-EL Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu)*. Skripsi. Universitas Lampung Bandar Lampung, 2018.
- Dwimawanti, Hayu & Ida "Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Paramenter Keberhasilan otonomi daerah ", *Google Scholar: Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, Vol. 1 No. 1, (2004)
- Hariani. (2020). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatn Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone*
- Lulus Siana Widibudiarti, Supri Hartono. "Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)". *Universita Surabaya*
- Mus yunus (2013), *prngaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Pln (Person) Rayon Makassar Barat . Skripsi, Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara*.
- Mulyawan, Dr.Rahma. *Birokrasi dan Pelayanan Publik* (UNPAD PREES, 2016)
- Muhibudin Wijaya Laksana, Dr.H. Zaenal Mukarom. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*.
- Nurjihan. *Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Kecamatan Samarindah Kota di Kota Samarinda*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol.4.No.1, (2016)

- Kuswandi. Agus Toni 2018. *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta. Skripsi. Universita Lampung.*
- Saputra, Trio “ *Kepuasan Masyarakat Kepada Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar*”, *Google Scholar: Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah, Vol 4 No. 2 (2006)*
- Sugiyono, (2007), *Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta*
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2011. *Pemasaran Jasa. (Yogyakarta: CV Andi Offset*
- Toni, Argus. (2018) *Dampak Kualitas Pelayanan KTPEL Terhadap Kepuasan Masyarakat (Penelitian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepaniang Provinsi Bengkulu). tes. Universitas Lampung Bandar Lampung*
- Yamit, Zuliani 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta. Ekonisi*
- Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 *tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam Pasal 2 ayat (1).*
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan*
- Keputusan Menteri Pemdayagunaan Aparatur Pemerintah Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.*
- Peraturan Presedin Republik Indonesia, Nomor 67 Tahun 2011 *tentang perubahan kedua atas peraturan presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.*
- Republic Inonesia, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 *tentang perubahan atas undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.*
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintah Daerah.*



LAMPIRAN-LAMPIRAN



PEMERINTAH KOTA BIMA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Soekarno-Hatta No. 02 Tlp. (0374) 6647474 Raba-Bima

Nomor : 74.a/000/Dukcapil/I/2021
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Survei

Kepada
Yth. Dekan Universitas
Muhammadiyah Mataram
di -
Mataram

Berdasarkan surat rekomendasi dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram nomor: 190/II.3.AU/F/I/2021 tanggal 19 Januari 2021 perihal tersebut di atas dengan ini dapat kami berikan izin penelitian dan survey kepada:

Nama : SRI YANTI
NIM : 217110104
Lembaga universitas : Universitas Muhammadiyah Mataram
Jurusan/Fakultas : Administrasi Publik
Tujuan/Keperluan : Untuk memperoleh data
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan KTP-El pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima)
Lamanya Penelitian : 1 (satu) bulan 22 Januari 2021 sampai selesai

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya Bapak/Ibu/Saudara dapat memberikan bantuan untuk memperoleh keterangan/data yang diperlukan bagi yang bersangkutan. Selanjutnya bagi yang bersangkutan setelah selesai tugas pengambilan data dan observasi tersebut diatas diharuskan menyampaikan 1 (satu) eksemplar hasil penelitian kepada kami untuk menjadi bantuan informasi dan menambah data/dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Bima, 21 Januari 2021

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Bima,

Hj. MARIAMAH, SH
NIP.19670311 199303 2 013

Tembusan : disampaikan kepada Yth :
1. Rektor UMMAT di Mataram
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Arsip

LEMBRAN KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : SRI YANTI
NIM : 217110104
KONSETRASI : Administrasi Pembangunan
NAMA PEMBIMBING I : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

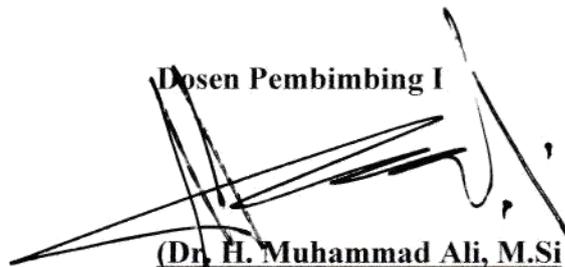
NO	Hari dan Tanggal		Keterangan	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	7/7-21	12/7-21	Jalur Belah. - Cara penulisan - Paper ke Prestasi	
2			Pd. 2 sps.	
3	3/8-21		Pelajar: kea mend aka Poho penul. ke Reguler d' mubrot	
4				
5			Soe ulu uji stopi	

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Ketua



(Rahmad Hilayat, S.AP.,M.AP)
 NIDN. 0822048901

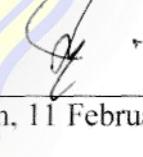
Dosen Pembimbing I



(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
 NIDN. 0806066801

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : SRI YANTI
NIM : 217110104
KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan
NAMA PEMBIMBING II : Abdul Hafiz, S. Sos., M. Pd.I

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	28/01/2021		Revisi masalah di probir	
2	5/02/2021		Penulisan - Sipleks agar di jelaskan.	
3	1/02/2021		- Penulisan ulang - hasus libis di perjelas - penugupan agar di - probirlik bnd.	
4	4/02/2021		- Paragraf dan penulisan - daftar pustaka di - probir	
5	21/02/2021		- Koreksi, kembalikan, daftar - pustaka, Saran dan - revisi penulisan (lebih Teliti penulisan)	

Mataram, 11 Februari 2021

Mengetahui
 Prodi Adm Publik

Ketua



(Rahmad Hilayat, S.AP, M.AP)

NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



(Abdul Hafiz, S. Sos., M. Pd.I)

NIDN. 0810097105



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 798/II.3.AU/F/VIII/2021 Mataram, 30 Dzulhijjah 1442 H
Lamp. : Skripsi 09 Agustus 2021 M
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si (PU)
2. Bapak / Ibu : Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I (PP)
3. Bapak / Ibu : Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si.. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Kamis, ~~12~~ Agustus 2021
Pukul : 09.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **SRI YANTI**
NIM : 217110104
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima)"**.

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahitaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Wakil Dekan I,

Dedy Iswanto, ST., MM
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.



UMMAT

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Kamis** Tanggal **Dua Belas** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan ~~LULUS~~ / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN / ~~CUM LAUDE~~, Mahasiswa :

Nama : **Sri Yanti**
Nomor Mahasiswa : 217110104
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN (STUDI KASUS PELAYANAN E - KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BIMA)"**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

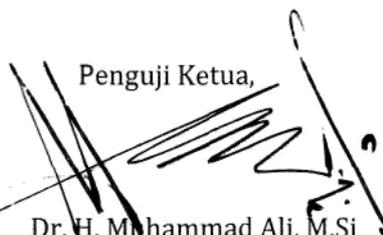
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Ketua	3,2
2	Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I. NIDN. 0810097105	Penguji Anggota 1,	3,54
3	Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si NIDN. 0815118302	Penguji Anggota 2,	3,64.
TOTAL			3,46

Jumlah Ip
IPK : ----- = $\frac{10,38}{3} = 3,46$
Jmlh Penguji 3

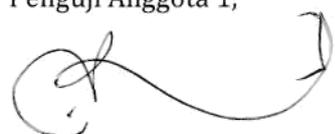
Mataram, 12 Agustus 2021

TEAM PENGUJI SKRIPSI

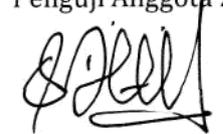
Penguji Ketua,


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN: 0806066801

Penguji Anggota 1,


Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I.
NIDN: 0810097105

Penguji Anggota 2,


Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
NIDN. 0815118302

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Sri Yanti**
 Nomor Mahasiswa : 217110104
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN
 IPK : = $\frac{88,5}{25} = 3,54$
 TOTAL B 25

Mataram, 12 Agustus 2021
 Penguji Anggota I,


Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I.
 NIDN: 0810097105

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Sri Yanti**
 Nomor Mahasiswa : 217110104
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN *82*
 IPK : = *3,2*
 TOTAL B *25*

Mataram, 12 Agustus 2024
 Penguji Utama,

[Signature]
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
 NIDN: 0806066801

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **Sri Yanti**
 Nomor Mahasiswa : 217110104
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN = 3.64
 IPK : -----
 TOTAL B

Mataram, 12 Agustus 2021
 Penguji Anggota II,



Dr. Siti Atika Rahmi, M.Si
 NIDN: 0815118302



