

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai kualitas pelayanan pada Kantor Catatan Sipil Kota Mataram, maka diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan Kota Mataram dapat dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu aset material, keandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati.
  - a. Masalah nyata, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap bukti fisik, fasilitas penunjang pelayanan di Kota Dindukcapil Mataram kurang memadai dan belum memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan tidak adanya kipas angin atau AC di ruang tunggu, tidak ada speaker untuk memanggil antrian, dan tidak ada buku bacaan atau koran untuk dibaca sambil menunggu antrian pelayanan.
  - b. Dalam hal keandalan, Dindukcapil Kota Mataram melakukan pekerjaan dengan baik. Hal ini terlihat dari cepatnya pengiriman/produksi produk jasa yang sesuai dengan waktu yang ada dalam SOP (Standard Operating Procedure) dan pungutan yang dibebankan oleh masyarakat secara terbuka dan jelas.
  - c. Berdasarkan aspek responsiveness, pegawai Dindukcapil Kota Mataram diketahui melayani masyarakat dengan baik. Karyawan menjawab

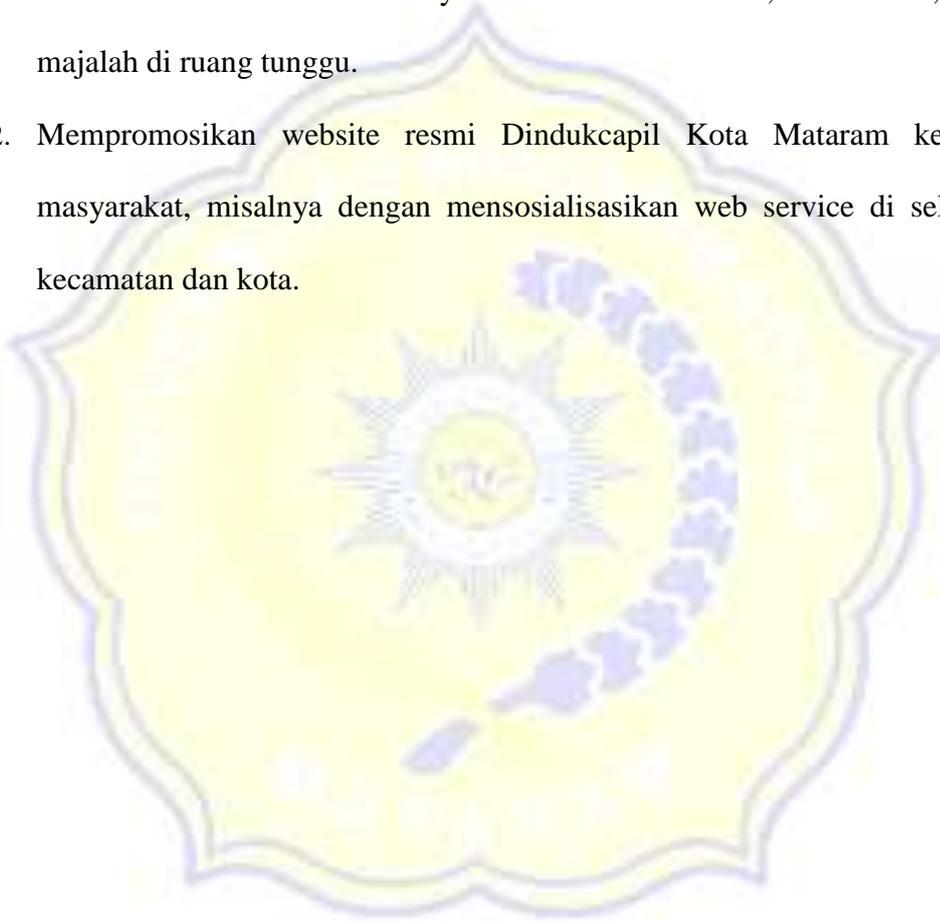
pertanyaan dari masyarakat dan memberikan instruksi atas pertanyaan tersebut. Staf ramah dan sopan.

- d. Dari segi keamanan, dapat disimpulkan bahwa kantor Dindukcapil Kota Mataram telah memberikan pelayanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan di Dindukcapil.
  - e. Dilihat dari aspek empati, Dinas Dindukcapil Kota Mataram telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Hal ini dilakukan karena petugas pengabdian masyarakat ramah terhadap pertanyaan, kritik, dan saran masyarakat.
2. Kendala untuk mencapai pelayanan yang lebih baik di Dindukcapil Kota Mataram adalah masalah kesadaran masyarakat yang seringkali membawa berkas persyaratan login layanan yang tidak lengkap. Kendala lainnya adalah masalah infrastruktur yang belum memadai.
  3. Untuk mengatasi masalah layanan, Dindukcapil memperbarui informasi di situs resmi dan memiliki kontak sosial dengan publik. Sementara itu, Mataram Dindukcapil berusaha mengirimkan surat ke kantor pusat untuk membantu mengatasi masalah jaringan yang sering offline.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Kependudukan Kota Mataram, peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Dindikcapil Mataram City harus menambah peralatan pendukung layanan atau fasilitas infrastruktur layanan, misalnya, ketika menempatkan kipas atau arus bolak-balik dan menyediakan buku membaca, surat kabar, atau majalah di ruang tunggu.
2. Mempromosikan website resmi Dindikcapil Kota Mataram kepada masyarakat, misalnya dengan mensosialisasikan web service di seluruh kecamatan dan kota.



## DAFTAR PUSTAKA

- H.A.S Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Hal.88, Jakarta: Bumi. Aksara
- Hardiyansyah. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Hal.13, Yogyakarta: Gava Media.
- Hoek, Lie Oen, 1961. *Lembaga Catatan Sipil*, Hal.1, Jakarta: Keng Po.
- Inu Kencana Syafie dkk, 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, Hal.8, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- KBBI, 2016. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, [Diakses 10 Juni 2021].
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Hal.3, Jakarta : Kencana
- Kep.MENPAN Nomor 63 tahun 2004.
- Mukarom dan Laksana. 2016. *Manajemen. Pelayanan Publik*. Hal.97, Bandung: Pengantar Pustaka Setia
- Munir, 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*, Hal.275, Jakarta: Bumi Aksara.
- R.A Supriyono, 1999. *Manajenen Strategi dan Kebijakanaksanaan Bisnis*, Hal.300, Yogyakarta: BPFEUGM.
- R.Soetojo Prawirohamidjojo dan Asis Safieoedin, 1986, *Hukum Orang dan Keluarga*. Hal.6, Bandung : Alumni.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Hal.5, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Hal.22, Bandung: CV. Alfabeta.





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
 PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram*  
*Website: fisisipol.ummat.ac.id*

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini **Jumat Tanggal 13 Bulan Agustus Tahun 2021** pukul **16.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN / CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **WULAN PUTRI NABILA**  
 NIM : 217120099  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : PERBANKAN  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus Di Kelurahan Jempong Kota Mataram)"*.

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yang Diberikan
1	Drs. Amil,MM NIDN. 0831126204	PU	3,54
2	Sudarta, S.Sos., MM NIDN. 0802048008	PP	3,71
3	Dedy Iswanto, ST., MM. NIDN. 0818087901	PN	3,72
<b>TOTAL</b>			

Jumlah IP *10,97*  
 Al IP *3,65*  
 Jumlah Penguji *3*  
 Mataram, 13 Agustus 2021

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
 <b>Drs. Amil,MM</b> NIDN. 0831126204	 <b>Sudarta, S.Sos., MM</b> NIDN. 0802048008	 <b>Dedy Iswanto, ST., MM.</b> NIDN. 0818087901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram  
Website: fisipol.ummat.ac.i

**BERITA - ACARA**

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

Nama : **WULAN PUTRI NABILA**  
NIM : 217120099  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Konsentrasi : PERBANKAN  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Aministrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus Di Kelurahan Jempong Kota Mataram)"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

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

TOTAL BN  
IP  
TOTAL B

93  
35  
3,72

Mataram, 13 Agustus 2021  
Penguji Netral,

**Dedy Syanto, ST., MM.**  
NIDN. 0818087901



**BERITA - ACARA**

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

Nama : **WULAN PUTRI NABILA**  
 NIM : 217120099  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : PERBANKAN  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus Di Kelurahan Jempong Kota Mataram)"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

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	3,7	7,4	
4	Metodologi	3	3,6	10,8	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,0	12	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,6	11,8	
9	Bahasa	2	3,7	7,4	
10	Sikap	2	3,8	7,6	
<b>Jumlah</b>		25		<b>88,5</b>	

TOTAL BN 88,5  
 IP ----- 25 = 3,54

Mataram, 13 Agustus 2021  
 Penguji Utama,

**Drs. Amil, MM**  
 NIDN. 0831126204



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
 PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram*  
*Website: fisipol.ummat.ac.i*

**BERITA - ACARA**

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

Nama : **WULAN PUTRI NABILA**  
 NIM : 217120099  
 Jurusan : Administrasi  
 Program Studi : Administrasi Bisnis  
 Konsentrasi : PERBANKAN  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
 Judul Skripsi : *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Aministrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram (Studi Kasus Di Kelurahan Jempong Kota Mataram)"*.

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DIUJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistimatika	2	3,6	7,2	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,6	7,2	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Metodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,7	14,8	
7	Kesimpulan	2	3,8	7,6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,6	10,8	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>Jumlah</b>		25		92,9	

TOTAL BN  
 IP

TOTAL B

Mataram, 13 Agustus 2021  
 Penguji Pendamping.

**Sudarta, S.Sos., MM**  
 NIDN. 0802048008