

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan publik di Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil tahun 2022

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Mataram tahun 2022 sudah berjalan dengan baik atau sudah memenuhi tupoksi pelayanan, dilihat dari beberapa indikator yaitu, *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap).

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dilihat dari *Tangible* (bukti fisik) Pemerintah Disdukcapil Kota Mataram sudah menyediakan berbagai sarana dan prasarana yang cukup lengkap.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Dilihat dari *Reliability* (Kehandalan) sudah sangat baik dilihat dari pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan baik kepada masyarakat, selain itu kehandalan yang dimiliki staf Pelayanan di Disdukcapil adalah mampu menertibkan masyarakat seperti wajib memiliki nomor antrian bagi masyarakat yang akan membutuhkan layanan dari staf Disdukcapil.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dilihat dari *Responsiveness* (Daya Tanggap) sangat baik dilihat staf pelayanan sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, serta mampu menjanjikan kecepatan proses pelayanan kepada masyarakat, dan mampu memberikan solusi yang baik apabila ada masalah dengan masyarakat dalam proses pelayanan, dan mampu memberikan pengertian kepada masyarakat apabila ada kendala dalam proses pelayanan agar masyarakat seperti gangguan jaringan sehingga proses pelayanan yang mereka butuhkan tertunda ataupun tidak bisa. Maka Kualitas pelayanan dapat diukur dari indikator *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness* sudah sangat baik

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota mataram tahun 2022

a. Faktor kesadaran

Faktor Kesadaran Pemerintah Disdukcapil sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan secara sadar, dalam artian mampu memberikan pelayanan yang baik dan sadar akan pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat, selain itu tidak hanya sadar akan pelayanan yang baik namun menjaga dan merawat sarana prasarana yang ada di kantor sudah dilakukan oleh staf Disdukcapil Kota Mataram. Dalam hal ini dari kualitas pelayanan Publik yang diukur melalui indikator kesadaran sudah sangat baik.

b. Faktor kemampuan-keterampilan

Secara kemampuan semua staf di Disdukcapil Kota Mataram sudah memiliki standar kemampuan yang baik, dilihat dari staf sudah mampu mengoperasikan Komputer dan bekerja dengan baik sesuai dengan bidangnya. kualitas pelayanan publik yang diukur melalui indikator kemampuan sudah sangat baik.

c. Faktor sarana

Dari sarana dan prasarana di Kantor Disdukcapil sudah sangat baik sesuai kebutuhan dalam pelayanan, seperti adanya kendaraan seperti mobil an motor yang digunakan untuk pelayanan kelilig terkhusus untuk anak-anak sekolah yang tidak bisa hadir di Disdukcapil, untuk lansia dan disabilitas atau orang cacat. Tidak hanya sarana lain juga seperti tempat bermain untuk anaka-anak, tersedianya Koran untuk dibaca oleh masyarakat, tempat tunggu, dan mesin antrian, Perekam KTP, Pencetak KTP, Komputer. Dari sarana dan praarana yang ada dapat diimpulkan bahwa dari faktor sarana sudah cukup memadai untuk kebutuhan pelayanan di Disdukcapil Kota Mataram.

Maka dari faktor kesadaran, Kemampuan, dan Sarana di Kantor Disdukcapil Kota Mataram sudah sangat baik.

5.2 Saran

1. Untuk kantor Disdukcapil terkhusus bagian pelayanan untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat
2. Terus disiplin untuk jam masuk kerja terutama bagi staf bagian pelayanan
3. Untuk staf kantor Disdukcapil terkhusus bagian pelayanan Harus mendahulukan kepeningan masyarakat yang datang langsung ke instansi



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. (2016). *Efektifitas pelayanan publik Dalam Bidang Administrasi kependudukan Di kecamatan Tenggarong Seberang*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 4(4),1-7.
- Amarda Fitria. (2021). *Analisis pelayanan pengurusan e-KTP pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Kampar*. Fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau
- Fitriana Kurniani, (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non PNS pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singing*. Fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru.
- Kasmir. (2009). *Asas Asas pelayanan publik*. 8-18.https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/1233456789/16596/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y#:~:text=a Tersedianya karyawan yang baik ,memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- Kosanke, R.M. (2019). *Ke Jurnal Pelayanan Publik* 18-18
- Maulidiah sri, S.Sos.,M.Si. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paten)*
- Milles, B. Mathew dan Micheal Huberman, 1992. *Analisis data Kualitatif*, buku sumber tentang metode metode Baru Jakarta UIP
- Nabilla Putri Wulan. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Adminitrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram (Skripsi)
- Nadina. (2022). *Kualitas Pelayanan Pembutan E.KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kepulauan Meranti*. Fakultas ilmu sosial dan politik universitas islam Riau pekanbaru. (skripsi)
- Putro, S.W. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya*. Jurnal Manajemen Pemasaran , 2 (1), 1-9. [http://Publication . Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen Pemasaran/ Article/View/1404](http://Publication.Petra.Ac.Id/Index.Php/Manajemen Pemasaran/ Article/View/1404)
- Setiajaningrum, E. (2000). *Inovasi pelayanan*
- Siagian, S.p (2006). *Kualitas Pelyanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*
- Sriwinarni. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barru*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah makasar. (Skripsi)

- Suaib Subhan. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Admitrasi Kependudukan*. Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Matara
- Suganda Amrulloh arif. (2013). *Kualitas pelayanan publik di kantor pos kabupaten klaten*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas negeri yogyakarta
- Sugiono, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif dan R dan D*. Bandung Alfabel
- Tabuni Icen. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamika*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Cenderawasih (skripsi)
- Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara*. *JURNAL EKSEKUTIF*, 1(4).
- Wiranata Wulandari Ayu. (2020). *Inovasi pelayanan publik simawar (Sistem informasi warga) Di kabupaten Bima*. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah Mataram. (Skripsi)
- Yati Rahmil. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelyanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kecamatan Sape Kabupaten Bima*. Fakultas imu sosial dan ilmu politik universitas muhammadiyah mataram(skripsi)

Peraturan perundang- undangan

- Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 Kemudian Di Revisi Dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Kualitas Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayan Publik.
- Pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pubik.
- Pasal 21 Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 tentang komponen standar pelayanan publik .



Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MATARAM
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
(BAKESBANGPOL)

Alamat : Jl. Kaktus No. 10 Telp. (0370) 7503044 Mataram
Email : bakesbangpol.mataramkota@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/131/Bks-Pol/II/2023

1. Dasar :

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- b. Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Muhammadiyah Mataram Fakultas Fisipol Nomor: Tanggal 2023-02-08.
Perihal : Rekomendasi Penelitian.

2. Menimbang :

Setelah mempelajari dan meneliti dari Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka kami dapat memberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : Kusnul Ain.
Alamat : Muntung, Golo Sembea, Mbeliling, Labuan Bajo.
Bidang/Judul : Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2022.
Lokasi : DINAS, KEPENDUDUKAN, DAN, PENCATATAN, SIPIL, KOTA, MATARAM
Jumlah Peserta : 1 Orang
Lamanya : 10 Februari 2023 S/d 10 Februari 2023.
Status Penelitian : Baru

3. Hal-hal yang harus di taati oleh peneliti :

- a. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan Kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
- b. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
- c. Peneliti harus mentaati ketentuan perundang-undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keutuhan NKRI;
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
- e. Melaporkan hasil kegiatan penelitian kepada Walikota Mataram, melalui Kepala Bakesbangpol Kota Mataram setiap 6 (enam) bulan sekali.
Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 10 Februari 2023
Kepala Bakesbangpol
Kota Mataram,



ZARKASYI, SE., MM
Pembina TK I (IV/b)
NIP. 19761231 200003 1 013

Tembusan Yth :

1. Walikota Mataram di Mataram sebagai laporan;
2. Kepala Balitbang Kota Mataram di Mataram;
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Muhammadiyah Mataram
4. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram
5. Yang bersangkutan;



Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran 2. Lembar Konsultasi Skripsi


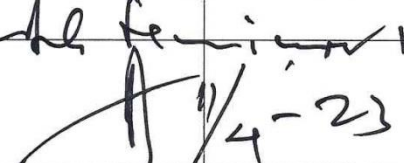


UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Kusnul Ain
 NIM : 2019B1D039
 Program Studi : Ilmu pemerintahan
 Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan
 Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2022
 Dosen Pembimbing I : Drs.H. Abdurrahman, MM

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1.		- Perbaiki perijesaan Tabel 1.1.	
2.		- Perbaiki kesimpulan dan saran. - Aktif melakukan wawancara	
3.		dan penelitian pada & bentuknya (Display dpt.).	
4.			 3/4-23
5.			 1/4-23

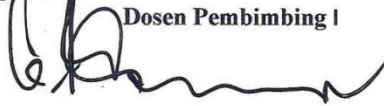
Ketua Program Studi



Yudhi Lestana, S.IP., M.IP
NIDN. 0827118801

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Drs. H. Abdurrahman, M.M
NIDN. 0804116101



UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Kusnul Ain
NIM : 2019B1D039
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : **Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2022**
Dosen Pembimbing II : **Hidayatullah, S.IP., M.IP**

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1.	senin 18 Maret 2023	sesuaikan dengan definisi operasional	
2.	20/03/2023	cara mengelola data studio dan primer.	
3.	27/03/2023	Dasar hukum layanan Pelayanan Cerssa.	
4.	30/03/2023	pengolahan data sk Dinas	
5.	31/03/2023	ACC.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP
NIDN. 0827118801

Dosen Pembimbing II

Hidayatullah, S.IP., M.IP
NIDN. 0809038902

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian

Wawancara Bersama Kepala Disdukcapil Kota Mataram



Wawancara Bersama Pegawai Disdukcapil



**WAWANCARA BERSAMA KABID PELAYANAN PENDAFTARAN
PENDUDUK**



WAWANCARA BERSAMA KABID PELAYANAN PENCATATAN SIPIL



WAWANCARA BERSAMA PEGAWAI DISDUKCAPIL



WAWANCARA BERSAMA MASYARAKAT



MESIN NOMOR ANTRIAN



WAWANCARA BERSAMA MASYARAKAT



TEMPAT PELAYANAN



MOTOR PELAYANAN



MOBIL PELAYANAN



ALAT PEREKAM E-KTP

