

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat kesimpulan bahwa:

1. Keandalan (*Reliability*)

Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan tugas dan tanggung jawab sehingga mereka melayani masyarakat dengan baik dan penuh bertanggung jawab, sehingga membuat masyarakat merasa puas. Mereka melakukan pelayanan sesuai kemampuan mereka tanpa membedakan masyarakat dalam pelayanan.

Keandalan menjadi salah satu tugas dan tanggungjawab para pegawai dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga kepada masyarakat. Dalam pelayanan para pegawai melayani dengan baik dan penuh pertanggungjawab. Dalam pelayanan mereka tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan masyarakat lain ini perlu di apresiasi. Dalam pelayanan harus berjalan mulus dan muni walaupun kadang ada kendala.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat antusias dan punya kemauan yang besar dalam membantu masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga. Sehingga masyarakat sangat puas dengan pelayanan mereka.

Daya Tanggap menjadi salah satu kebijakan besar dalam membantu dan memberikan jasa kepada orang lain. Sehingga para pegawai semangat dan punya kemauan membantu masyarakat dalam pembuatan kartu keluarga. Dalam pelayanan tidak boleh berbelit-belit supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 3. Jaminan (*Assurances*)

Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan mereka sikapnya baik, sopan, jujur, terbuka, bertanggungjawab dan rama. Dalam pelayanan yang dijalankan mereka melayani sampai tuntas sampe batas waktu selesai.

Jaminan menjadi kebijakan pada perilaku, sikap dan perbuatan. Jaminan lebih mendominasi kepada sikap dan perilaku pegawai diucapil secara baik, terbuka, bertanggung jawab dan rama. Sikap pegawai menjadi salah satu utama dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga.

### 4. Empati (*Empathy*)

Para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan sangat bagus karena tidak membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Mereka juga selalu memberikan arahan kepada masyarakat tetap bersabar dan menunggu untuk membawa memang kartu keluarga.

Empati menjadi salah satu terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain atau masyarakat. Dalam kehidupan masyarakat tidak bisa menjauh dari

yang namanya empati. Empati itu mengaitkan tentang pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan masyarakat satu dengan lain. Dalam pelayanannya harus terbuka terhadap yang satu dengan tanpa memandang golongan, suka, ras dan agama. Karena kita semua itu satu yang bangsa Indonesia dan pelayanannya harus merata.

Dalam pelayanan dari pegawai, masyarakat harus bersabar dan juga antrian supaya semua dapat bagian dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga. Dalam pelayanan itu akan diarahkan dari petugas sesuai mekanisme dan aturan yang ada.

#### 5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Sarana dan prasarana dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sudah memadai tidak seperti dulu supaya para pegawai mengalami kewalahan karena sarana dan prasarana yang belum mendukung sehingga pelayanan mereka memakan waktu yang lama.

Bukti Fisik menjelaskan pada sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan. Dulu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mengalami kewalahan dan kekurangan pada sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana menjadi fasilitas yang digunakan oleh sebuah Instansi atau lembaga dalam pelayanan kepada masyarakat.

## 5.2. Saran

Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disarankan agar kedepan lebih memperhatikan masalah pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil supaya berjalan dengan aman dan lancar sesuai dengan harapan dari masyarakat Timor Tengah Utara dan juga diharapkan untuk seluruh staff yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar bersikap *welcome* dengan seluruh masyaakat Kabupaten Timor Tengah Utara yang mengurus data kependudukan.

Kepada seluruh masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara perlu mempersiapkan syarat-syarat yang sesuai dengan yang ditentukan dalam pembuatan KK sehingga tidak di pulangkan oleh Pegawai dalam mengurus dokumen kependudukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasri dan Muamar Alkadafi. 2018. *Administrasi Pemerintahan Daerah Di Indonesia*. Pekanbaru: Cahaya Firdaus.
- Atik dan Ratminto. 2005. *Menajemen Pelayanan, Di Sertai Dengan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charte Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Batinggi Ahmad. 2001. *Menajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka Bentley.
- Chaplin, J.P. Alih bahasa oleh Kartono, K . 2009. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Rajawali Press
- Dwiyanto, Agus. 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada Universiti Press.
- Fandy Tjiptono, 2004. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset
- Fandy Tjiptono, 2016. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gremedia Pustaka Utama.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Herdiyansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika
- Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplika siannya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT.

### *Indeks*

- Kotler, Philip, 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan control*. Jakarta: PT.Prehallindo
- Lijan Poltak Sinambela. 2006. *Revormasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat*, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STYM YKPN
- Mathis, Robert L & Jackson. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Merilee, Grindle. 1997. *Getting Good Government Capacity Building in The Public Sectors of Developing Countries*. Harvard University Press.
- Milen. 2006. *Capacity Building: Meningkatkan Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, 2011, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda.
- Moleong, L.J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Morgan, C.,& Murgatroyd, S. 1994. *Total Quality Management in the Public Sector*. Buckingham, UK: Open University Press
- Nugraha,D., Apriliya, S., & Veronicha,R.K . 2017. *Kemampuan empati anak usia*

*dini. Jurnal Paud Agapedia,1(1) , 30-39.*

Pattipeilohy, Andre & Ratna K Lema. 2023. *Akuntabilitas Layanan Publik Terhadap Masyarakat dan Pemangku Kepentingan Lainnya*. Malang : PT Literasi Nusantara Abadi Grup.

Pattipeilohy, A. 2020. Responsivity of Firefighting Service in Indonesia: Case of West Timor. *The International Journal of Social Sciences World (TIJOSSW)*, 2(2), 77-84. Retrieved From <https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/64>

Soeprapto, Riyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Pemerintah Daerah Menuju Good Governance (The Capacity Building For Local Government)*. Edisi Empat. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sumaryadi. 2010. *Sosiologi Pemerintahan*. Bogor; Ghalia Indonesia

Suparyanto dan Rosad, 2015. *Manajemen Pemasaran*. Bogor: IN MEDIA

Supriyanto S, Ernawaty, 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi

Taufik. 2017 . *Empati Pendekatan Psikologi Sosial*. Depok: Rajawali Pers

Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: ANDI

Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006.

Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun

2009.

Zayyad, dkk. 2017. *Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*. Jakarta: Ombudsman.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.