

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Setelah penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara, maka peneliti ini dapat dibuat kesimpulan bahwa hasil akhir penelitian ini menyimpulkan bahwa pembuatan kartu keluarga sudah dikatakan efektif. Hal ini terlihat dari pendekatan sasaran yang sudah berhasil, pendekatan sumber yang sudah berjalan dengan baik, pendekatan proses yang sudah sesuai. Hal ini disebabkan oleh:

5.1.1 Pendekatan Sasaran

Pendekatan Sasaran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah sangat baik dan ada kemajuan tetapi masih ada kendala karena dari segi efektivitas pelayanan yaitu masih ada masyarakat yang belum mengurus kartu keluarga. Sedangkan dari segi produktivitas yaitu kemampuan pelayanan pegawai masih dalam pembelajaran, yang terakhir dari segi keutungan pelayanan sudah efektif yaitu Dinas telah melaksanakan kewajiban tugas dan fungsi untuk melayani masyarakat.

5.1.2 Pendekatan Sumber

Pendekatan Sumber pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dilihat bisa dikatakan efektif dari segi kemampuan memelihara kegiatan organisasi yaitu sudah berjalan dengan baik dimana dinas telah melakukan sosialisai di desa-desa, kecamatan-kecamatan tentang pentingnya kartu keluarga. Dan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan yaitu sudah berjalan dengan baik dimana pegawai menyesuaikan diri dengan bidang mereka masing-masing dan melaksanakan tugas pada bidangnya.

4.1.3 Pendekatan Proses

Pendekatan proses pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara belum berada pada kategori memuaskan karena dilihat dari prosedur pelayanan yaitu masih ada masyarakat yang belum paham dengan prosedur pelayanan yang ada dan biasanya yang kurang paham orang-orang yang sudah tua, sedangkan sarana dan prasarana yang sudah sangat memadai untuk melakukan pelayanan, tetapi masih ada fasilitas yang kurang yaitu pencetakan kartu keluarga dan tempat duduk untuk masyarakat. Dan yang terakhir semangat kerja sama dan loyalitas juga berjalan sesuai dengan koordinasi yang ada pada struktur organisasi pada dinas yang bisa dikatakan sangat memuaskan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan kegiatan Bimtek dan Diklat kepada para pegawai Kependudukan dan Pencatatan Sipil guna meningkatkan pengetahuan dan keahlian para pegawai dalam melayani, agar tetap memuaskan bagi pengguna layanan/jasa.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melaksanakan kegiatan sosialisasi ke kecamatan-kecamatan tentang pentingnya kartu keluarga karena sebagai identitas kepala keluarga agar masyarakat sadar akan kepemilikan kartu keluarga bagi setiap kepala keluarga. Dan juga melakukan kegiatan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat paham dengan prosedur pelayanan yang susah untuk dimengerti.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil diharapkan untuk menambah alat pencetakan kartu keluarga agar proses pencetakan cepat dan tepat dengan waktu yang ditentukan dengan mengajukan usulan kepada kantor pusat untuk penambahan alat pencetakan kartu keluarga. Dan juga memperhatikan tempat pelayanan seperti penambahan kursi diruang tunggu bagian luar agar pengguna/jasa, mendapatkan tempat duduk pada saat mengantri.

4. Masyarakat Kabupaten Timor Tengah Utara harus sadar untuk memiliki dan membuat kartu keluarga agar masyarakat mempunyai identitas keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Hidayat, *Efektivitas Majalah Prisma*, Edisi Mei 1985.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan: Yogyakarta.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Akademik Manajemen Perusahaan YKPN: Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju: Bandung.
- Sondang P. Siagian. 1987. *Manajemen Modern*. PT. Gunung Agung: Jakarta.
- Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Richard. 2007. *Implementasi Manajemen Strategi kebijakan dan Proses*. Yogyakarta: Amara Books.
- Handayaniingrat. 2005. *Manajemen dalam Organisasi*. PT. Gramedia Jakarta.
- Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lubis dan Huseini. 1987. *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Steers, Ricard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta.

Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.

Moleong, Bogtan dan Taylor. *Jenis Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Jakarta

Sumber Lain:

Liani, D. 2020. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

Mashfiyah, A., Cikusin, Y., & Afifudin, A. 2019. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo (studi kasus di kantor kecamatan sedati kabupaten sioarjo). *Respon Publik*, 13(1), 6-11.

Salam, R., Niswaty, R., Maulana, A.M.F., & Darwis, M. 2020. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16 (1), 12-12.

Suriyani, E. 2017. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 1(2), 463-474.

Tasrif, T. 2016 Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Katalogis*, 4(9).

Dokumen

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri dalam Negeri No 96 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.