

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, ada beberapa kesimpulan penulis dari hasil pembahasan yang dilakukan. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan e-KTP cukup maksimal, namun ada faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap warga, seperti masih sempitnya ruang tunggu pelayanan dan sistem informasinya yang belum optimal. Dan masih jauhnya target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara tahun 2013 dalam peningkatan kepemilikan e-KTP bagi warga Kabupaten Lombok Utara dari target 171.287 hanya 130.541 yang tercapai. Hal ini di karenakan masih rendahnya kesadaran masyarakat yang akan penting memiliki dokumen kependudukan.
2. Pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga sudah cukup maksimal, dilihat dari capain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dalam pembuatan Kartu Keluarga melebihi target, dari target 90% yang terealisasi 95,96% dengan jumlah pembuatan Kartu Keluarga yang melebihi target masyarakat mendapatkan pelayanan yang cukup maksimal namun ada yang masih kurang seperti ruang tunggu yang masih sempit,papan informasi dan tempat parkir yang baik.

3. Pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Akta Kelahiran sudah cukup maksimal dari segi pelayanan, namun kurang dalam pelayanan pendukung seperti kenyamanan saat di ruang tunggu, dan tempat parkir yang baik. Dalam capain kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang dari target, dari 30%% target yang terealisasikan 24,96% tidak tercapainya target kinerja sasaran ini disebabkan oleh banyak masyarkat yang tidak memiliki Akta Perkawinan.
4. Pelayanan admnistrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Akta Perkawinan sudah maksimal, namun masih kurang dalam pelayanan pendukung, kurangnya kursi busa masih sempitnya ruang tunggu dan tempat parkir masih amburadur. Dalam capaian kinerja Dinas Kpendudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2013 dalam Pembuatan Akta Perkawinan target 15% namun yang terealisasikan 14,40% tidak tercapainya target kinerja sasaran ini disebabkan oleh ketidak berhasilan dalam memenuhi target kinerja output pada kegiatan pelayanan akta perkawinan.
5. Budaya masyarakat Lombok Utara yang kebiasaannya kalau perlu baru akan mengurus tentang dokumen kependudukan seperti e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Perkawinan dan Akta Kelahiran.

B. Saran

Meskipun dari segi pelayanan sudah baik dan rata-rata masyarakat tanggapan baik dari segi pelayanan namun ada beberapa atribut pendukung pelayanan yang belum maksimal dan capain kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih kurang dari target yang sudah di tentukan. Oleh karna itu ada beberapa hal yang menjadi sasaran penulis agar terjadi perbaikan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan capain kinerja agar lebih optimal :

1. Diharapkan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dapat mengoptimalkan atribut pendukung pelayanan publik seperti ruang tunggu yang nyaman ber AC dan tempat parkir yang baik agar tidak amboradur, adanya tukang parkir agar tingkat keaaman lebih baik untuk kendaraan warga.
2. Penambahan pegawai karna terlihat masih banyak kurang pegawai dari pegawai negeri sipil 27 orang dan tenaga kontrak 40 orang. Idealnya dalam satu bidang ada 4 atau samapi 5 pegawai agar kinerja lebih optimal.
3. Agar tercapainya capai kerja atau target yang sudah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara harus melakukan evaluasi kinerja dan tetap mensosialisasikan kepda masyarakat langsung akan penting data kependudukan agar tercapainya Lombok Utara tertib Administrasi Kependudukan di Tahun 2015.
4. Budaya masyarakat Lombok Utara harus di ubah, dan di berikan sosialisasi di desa pedalaman agar dapat mendapatkan pemahaman tentang pentingnya dokumen kependudukan bagi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik Winarsih, Septi dan Ratminto, Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010,
- Boedono, B., pelayanan prima perpajakan. PT. Rineka Cipta. Jakarta 2003
- Delivering Quality services karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990
- Gaffar, Afan, Dua Tradisi Keilmuan, Fisipol UGM. Yogyakarta,
- Gronroos dalam buku Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal 1990
- H, B. Sutopo, Penelitian Kualitatif, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002
- Koenjoroningrat, Metode-metode Penelitian Masyarakat, Jakarta : Gramedia, 1997
- Kamus Lengkap Dunia Komputer, 2002
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1996
- Lexy, J. Meoloeng, Metode Penelitian Kualitatif (Ed) Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2012
- Moenir A.S, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, 2008
- Nawawi, Hadari, metode penelitian bidang sosial, Gadjah mada university press, 2001
- Sinambela, Lijian Poltak, dll, Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2006,
- Tjipto, Fandy. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: penerbit andi 2002
- Toha, Miftah, Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi, Yogyakarta : Widya Mandala, 1991.
- Widodo, Joko, Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya, 2001

Sumber internet :

Institut Teknologi Bandung: Azwar Abubakar : *Pentingnya Reformasi Birokrasi Demi Kualitas Bangsa Indonesia* ,di akses dari:<http://www.itb.ac.id/news/4421.xhtml> pada tanggal:14 januari2015 pukul: 20:21

Karjuni Dt. Maani : *Upaya Peningkatan Kualitas Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*, Di akses dari : <http://www.academia.edu/5322930/>, pada tanggal:14 januari 2015 pukul: 17:21

Husain Umar : Definisi operasional,di akses dari:
http://carapedia.com/pengertian_definisi_operasional_info2037.html pada tanggal : 14 januari 2015

Mahmudi (2005:205-210) di akases dari
:htt://hardiyansyahahmad.blogspot.com/2011/05/kualitaspelayananan-publik2.html pada tanggal 22 januari 2015 pukul 20;21

Wawancara :

wawancara tanggal 4 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, dengan seorang warga pak Rahmat riyadi jam 12:09 Wita

wawancara tanggal 5 februari 2015, dengan bapak H. RUBAIN, S.Sos.M.Si Sekertaris jam 02:00

wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak MARDI jam 12:00 Wita

wawancara tanggal 6 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I KETUT MERTA, S,Sos. Jam 13:00 Wita

wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan bapak sumadi jam 14:00

wawancara tanggal 7 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak hanapi jam 14:00

wawancara tanggal 4 dengan bapak haeril lokasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara, 2015 jam 13:00

wawancara tanggal 5 februari 2015 jam 09:00 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Arsan

Wawancara tanggal 3 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Jamal jam 10:00 Wita

wawancara tanggal 5 februari 2015 dengan ibuk Dewi Murni di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara Jam 12:30

wawancara tanggal 5 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Hardi jam 10:00

wawancara tanggal 10 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Mardi,S.Sos Jam 12:30 Wita

wawancara tanggal 14 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Ahmad junaidi S.IP jam 11:00

wawancara tanggal 14 februari 2015 di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Salikin jam 09:30

wawancara tanggal 12 februari di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Usman jam 10:00

wawancara tanggal 13 februari 2013 di lingkungan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak zahid buyung jam 09:00

wawancara tanggal 11 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan bapak agus hadi putra A.Md jam 02:30

wawancara tanggal 13 februari 2015 dengan bapak ishak di Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara jam 14:30

wawancara tanggal 17 februari 2015 di tempat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Kasna, S.Sos jam 12 : 30

wawancara tanggal 6 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Putu Artyanata jam 10:00

wawancara tanggal 11 februari 2015 di lokasi lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Made Dwika jam 09:00

wawancara tanggal 11 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak I Gede Bawe jam 11:30

wawancara tanggal 5 februari 2015 di lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara dengan Bapak Nyoman ngane jam 12:00

Obsevasi :

Obervasi penulis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tanggal 4 february 2015

Lakip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Utara 2013

Dokumentasi penulis pada saat obesrvasi : di ambil pada tanggal 10 februari 2015

Tempat perekaman e-KTP



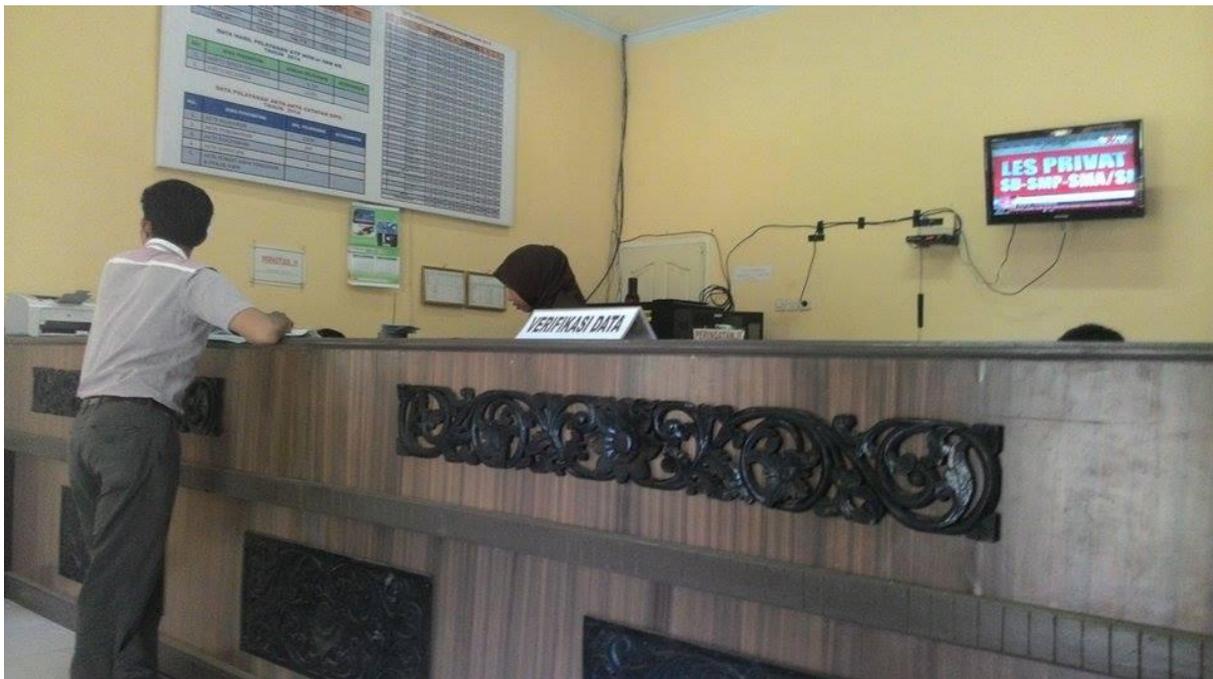
Tempat Parkir



AC di ruang pelayanan



Tempat pelayanan



Ruang tunggu

