

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan temuan dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan jawaban atas permasalahan yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan peneliti sebagai berikut:

1. Pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Gorontalo dinilai efektif dengan mengidentifikasi keberhasilan program dan pelayanan yang diperoleh masyarakat sejauh ini. Terpenuhinya seluruh kebutuhan masyarakat untuk dokumen kependudukan telah dilaksanakan secara maksimal oleh Dinas Dukcapil Kota Gorontalo. Dengan melihat seluruh masyarakat Kota Gorontalo yang telah terdata dalam Sistem Administrasi Kependudukan dan telah diketahui pemenuhan dokumen kependudukan yang utama dari masyarakat seperti KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran..
2. Belum seluruhnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Gorontalo mampu memenuhi seluruh capaian dari dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini adalah Kartu Keluarga. Dapat dilihat dari rendahnya capaian untuk kepengurusan kartu keluarga di Kota Gorontalo.
3. Secara keseluruhan seluruh pelayanan dokumentasi kependudukan dalam hal ini Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran mendapatkan respon positif dan masyarakat merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun ada beberapa juga yang memberikan pernyataan untuk ketidakpuasannya terhadap pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo.

4. Tingkat input berasal dari dalam organisasi yang dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang dalam hal ini terdiri dari Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta kompetensi pemberi pelayanan. Tingkat input dan output dari pelayanan administrasi kependudukan belum bisa dikatakan efektif, karena masih banyak yang harus diperbaiki dan dipenuhi terutama untuk pelayanan kartu keluarga yang masih rendah capaiannya. Perbaikan seluruh kekurangan ini akan terus dilakukan secara berkelanjutan dan bertahap dengan menggunakan segala teknologi informasi yang tersedia sesuai dengan tujuan dari pelayanan dokumen kependudukan itu sendiri.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh yaitu tercapainya semua aspek pelayanan dokumen kependudukan khususnya kartu keluarga dan akta kelahiran. Sejauhmana Dinas Dukcapil melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin capaian kinerja dan penilaian tunggal serta menghasilkan penilaian umum terhadap efektivitas pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo meskipun dengan beberapa catatan untuk peningkatan kualitas pelayanan kedepannya.
6. faktor yang menjadi pendukung dalam pelayanan dokumen akta kelahiran sehingga memiliki capaian tertinggi terdiri atas dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari Proses pengurusan yang cepat dan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi tidak banyak serta adanya sistem

daring yang saat ini telah dilaksanakan. Faktor Eksternal yaitu kesadaran masyarakat yang tinggi untuk mengurus akta kelahiran anak.

7. Faktor yang menjadi penghambat terkait dengan efektivitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan khususnya kartu keluarga terdiri atas dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Belum optimalnya sosialisasi terhadap pengurusan kartu keluarga, belum optimal pemanfaatan sistem integrasi dan pemanfaatan sistem Daring serta kondisi sarana prasarana yang belum memadai merupakan faktor internal dari rendahnya capaian kartu keluarga. Sedangkan faktor eksternal yaitu partisipasi dan kepedulian masyarakatlah yang sangat mempengaruhi terhadap hal ini. Masyarakat masih beranggapan bahwa untuk mengurus kartu keluarga harus melalui pengantar RT/RW, dan menambahkan kelengkapan berkas lain seperti Kartu Keluarga lama, pengantar kelurahan, formulir dari kecamatan, dan pengurusan yang memakan banyak waktu

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian, maka peneliti merekomendasikan hal-hal sebagai upaya efektivitas pelayanan dokumen administrasi kependudukan kartu keluarga dan akta kelahiran di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo dapat ditempuh melalui :

1. Memaksimalkan peran Dinas Dukcapil Kota Gorontalo untuk mensosialisasikan secara terus menerus terkait dengan pentingnya mengurus dokumen kependudukan terutama saat ini syarat-syarat untuk mengurus dokumen sangat dipermudah dan sudah bisa melalui online dan

bisa dikerjakan dari rumah dengan menggunakan kertas HVS 80 gram kecuali untuk e-KTP dan KIA.

2. Memaksimalkan dan mensosialisasikan terus menerus tentang layanan integrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan yang bisa mengurus dokumen kependudukan dua atau tiga sekaligus sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Memenuhi seluruh kebutuhan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan administrasi kependudukan dan kompetensi sdm aparatur yang melaksanakan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## A. Literatur

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Esco.
- \_\_\_\_\_, 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama
- Abdurahmat. 2003. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Air langga.
- Arikunto, Suharsmi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmosoeparto, Kisdarto. 2002. *Menuju SDM Berdaya-Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Cahyani, Ati, 2005. *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta .PT Indeks
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas* , dalam Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Bandung: Erlangga
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2002. *Kebijakan Dan Menejemen Lingkungan Hidup*. Yogyakarta : YPAPI.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Administrasi*. Sleman: Deepublish (CV. Budi Utama).
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan.
- Martoyo, Susilo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Miles, M, & Huberman, M. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru*. Terjemahan Tjejep Rohendi Rohisi. Jakarta: UI-Press.
- Moenir, 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pabundu. 2010. *Budaya organisasi dan peningkatan kinerja perusahaan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

- Poewadarminto, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Di Indonesia* , Jakarta: PT. Balai Pustaka.
- Siagian, Sondang P, 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P, 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, 2016. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sigit, Soehardi. 2003. *Esensi Perilaku Organisasi*. Yogyakarta:BPFE.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelima. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_.2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Eltabeta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Statistik untuk penelitiaam*.Jakarta: Refika Aditaman.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana dan Welasari. 2014. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- The Liang Gie. 1992. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta :

## **B. Institusi Pemerintah Sebagai Penerbit**

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. 2014. *Rencana Strategis (Renstra) Organisasi Tahun 2014-2019*. Gorontalo: DKCS Kota Gorontalo.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. 2018. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP Tahun 2018)*. Gorontalo: DKCS Kota Gorontalo.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo. 2019. *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP Tahun 2019)*. Gorontalo: DKCS Kota Gorontalo.
- Pasca Sarjana Universitas Negeri Gorontalo. 2016. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi*. Gorontalo: UNG.

## **C. Artikel dalam Jurnal**

- Sangkoy, Desy. Dkk. “*Evaluasi Pelayanan Kartu Keluarga di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Manado.*” <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/7754> Diakses tanggal 4 Juni 2020.
- Mashifiyah, Aniyatum. Dkk. 2019. Efektifitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Respon Publik (ISSN. 2302-8432), Vol.XIII, No.1, 6-11.*
- Sari, Luh Ratna. Dkk. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA (ISSN. 2615-305X), Vol.10, No.2, 83-89.*
- Suwanto. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjung Pinang.* Naskah Publikasi. Prodi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Maritim Raja Ali Haji [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiD4d7O8e\\_pAhWP7XMBHRzIBhQQFjABegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fjurnal.umrah.ac.id%2Fwp-content%2Fuploads%2Fgravity\\_forms%2F1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e%2F2017%2F02%2FNASKAH-PUBLIKASI.pdf&usg=AOvVaw2MB9a6OFgOd4nIYfvdaeuk](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiD4d7O8e_pAhWP7XMBHRzIBhQQFjABegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fjurnal.umrah.ac.id%2Fwp-content%2Fuploads%2Fgravity_forms%2F1-ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e%2F2017%2F02%2FNASKAH-PUBLIKASI.pdf&usg=AOvVaw2MB9a6OFgOd4nIYfvdaeuk) diakses tanggal 3 Mei 2020.
- Reandrianta, Felix Avian. 2016. Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jurnal. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.*
- Keban, Yeremias T. 2008. “*Good Governance*” dan “*Capacity Building*” sebagai *Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan.* Naskah No. 20, Juni-Juli 2008.
- Artikel tanpa judul dan nama (<https://ngada.org/uu23-2006pjl.htm> , Diakses tanggal 15 Mei 2020).
- Artikel tanpa judul dan nama (<https://ngada.org/pp102-2012.htm> , Diakses tanggal 15 Mei 2020).
- Artikel tanpa judul dan nama ([https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang\\_Pelayanan\\_Publik](https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik) , Diakses tanggal 15 Mei 2020).
- Artikel tanpa judul dan nama (<https://soppengkab.go.id/penjelasan-uu-nomor-23-tahun-2014-tentang-pemerintahan-daerah/> , Diakses tanggal 15 Mei 2020).

Artikel tanpa judul dan nama <https://www.jogloabang.com/sosial/perpres-96-2018-persyaratan-tata-cara-pendaftaran-penduduk-pencatatan-sipil>, Diakses tanggal 15 Mei 2020).

Sari, L. R., & Suryana, I. N. M. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. *SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 10(2), pp.83-89. [http:// dx.doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1533.83-89](http://dx.doi.org/10.22225/sintesa.10.2.1533.83-89), diakses tanggal 22 oktober 2020.

Sutriadi, Edi, Dkk. 2018. *“The Effectiveness of Electronic Resident ID Card Servixes at the Demographic affairs office, Civil Registration Office, Labor and Transmigration office at Soppeng District”*. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik* (p-ISSN:2086-6364, e-ISSN:2549-7499), Vol.8,Hal 27-36. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/6534-15442-2-PB.pdf> diakses tanggal 22 oktober 2020.

Koli, Abdul Rajab A & Firdausi, Firman. 2019. Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (ISSN:2442-6962), Vol. 8, No.4 <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1947> diakses pada tanggal 23 Oktober 2020.

Simorangkir, Desi Fitiriani. 2018. Efektivitas Pelayanan Administrasi Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) di UPTD Kecamatan Tambusai Utara Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP UNRI*, Vol.5, Edisi II Juli-Desember, <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/21910-42466-1-SM.pdf> , diakses tanggal 23 Oktober 2020.

Syahlan. 2016. Efektivitas Bahan Ajar Berbasis Kooperatif Jigsaw Untuk Meningkatkan Kemampuan Pemecahan Masalah Siswa SMA Negeri 7 Medan. *MES (Journal of Mathematics Education and Science)* (ISSN:25284363), Vol.2, No. 1, Oktober, <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/120-308-1-SM.pdf> , diakses tanggal 23 Oktober 2020.

#### **D. Tesis dan Disertasi**

Afrida, Siti. 2017. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Rangka Pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Asahan. *Tesis*. Medan: Pascasarjana Universitas Sumatera Utara.

Katrina.2017. Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tana Toraja.*Tesis*.Makassar:Universitas Hasanuddin.



Rafi'I, Ahmad. 2014. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kumai Hilir Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat. *Tesis*. Jakarta: Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saputra, Yoga.2016. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kaur. *Tesis*. Jakarta: Pascasarjana Universitas Terbuka.

Toni, Agus.2018.Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP-EL Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Tesis*. Bandar Lampung: Program Pascasarjana Universitas Lampung.

#### **E. Peraturan-peraturan**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2019 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Gorontalo Nomor 45 Tahun 2016 tentang Kedudukan, susunan Organisasi dan Tata Cara Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo.