

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai analisis kualitas pelayanan dalam pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaKupang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. **Bukti fisik(*tangible*)** merupakan bukti nyata Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang untuk menampilkan yang terbaik agar masyarakat secara langsung dapat melihat dan merasakan sebagai pengguna layanan. Baik dari sisi tampilan fasilitas fisik kantor yang sudah rapi dan bersih. Sedangkan perlengkapan dan peralatan sudah memadai dan dalam kondisi baik.
2. **Kehandalan (*Reability*)** merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan dimana dapat mengerjakan dengan benar sehingga menunjukkan kualitas pelayanannya bagus. Baik dari sisi ketepatan waktu pelayanan yang sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Sedangkan kesesuaian jadwal pelaksanaan pelayanan juga sudah cepat dan tepat dalam melayani serta ada 4 staf dan 1 kepala seksi yang menangani pelayanan akta kematian pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaKupang.

3. Ketanggapan (*Responsiviness*) merupakan kemampuan pegawai untuk membantu memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat sebagai pemohon. Ketanggapan atau *responsiviness* pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kupang berhubungan dengan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cepat dan sigap dalam menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat yang datang. Sedangkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dalam menggunakan alat-alat ada serta bimtek hanya berlaku jika ada pergantian pegawai.

4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu suatu pelayanan yang sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperluhkan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas. Jaminan yang dimaksud yaitu berupa bukti tanggung jawab dari pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil KotaKupang yang sudah cukup bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diembani.

5. Empati (*Emphaty*) sangat penting dan berpengaruh bagi kualitas layanan yang diberikan dimana usaha dari pihak penyedia layanan khususnya dalam mengurus akta kematian. Empati yang dimaksud yaitu sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

KotaKupang sudah cukup baik dan mampu menangani setiap keluhan dari masyarakat.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk akuntabilitas pelayanan pengurusan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang khususnya pegawai agar lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan agar berjalan lebih optimal.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu menambah ruangan pelayanan agar proses pelayanan bisa berjalan dengan baik dan membuat lahan parkir untuk masyarakat yang datang.
3. Kepada staf kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, diharapkan untuk tidak memberikan janji kepada masyarakat dalam pengambilan akta kematian.
4. Diharapkan penelitian ini berguna bagi semua pihak khususnya Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang dan bagi masyarakat serta pihak yang terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriansyah. 2021. Kualitas Pelayanan Administras Kependudukan Pada DinasKependudukan danPencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Jurnal Syntax Transformation.co.id. Yogyakarta
- Mahmudi.2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Administrasi.Alfabeta. Bandung
- Muhammad Efendi. 2010. Faktor Penghambat Dan Pendukung Pembuatan Akta Kematian. Yogyakarta*
- Ariani, Febri.2009. Kualitas Pelayanan Publik,Konsep, dimensi, indikator,dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta
- Furqoni, Muhammad. 2017. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Universitas Negeri Surabaya
- Widodo.Joko. 2001.Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol. Birokasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Insan Cendekia, Surabaya. Online, http://skripsitesisdisertasi.com/pengertian_pelayanan_publik
- Pasal 44 UU Nomor 24 Tahun 2013Tentang Administrasi Kependudukan
- Pasal 27 Ayat (1) Peraturan Pemerintah RI Nomor 37 Tahun 2007

UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan