

BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka yang menjadi kesimpulan yaitu:

1. Implementasi pelayanan publik pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal.

Dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah cukup bagus dan berkualitas sesuai dengan prosedur, tugas dan wewenang dalam Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal.

2. Kendala- kendala yang di hadapi PegawaiDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal yaitu:

- a) Kurang persyaratan yang di bawa masyarakat saat pembuatan kartu keluarga.
- b) Kurang kejelasan status hubungan di dalam data seperti jika sudah bercerai belum mempunyai surat putusan dari Pengadilan dan
- c) Kerusakan jaringan.
- d) Penumpukan dokumen.

3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala-kendala atau hambatan yang terjadi dalam pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal yaitu:
 - a. Memberikan atau menginformasikan kembali persyaratan yang harus dibawa.
 - b. Menjelaskan terkait surat putusan pengadilan yang menyatakan sudah resmi bercerai.
 - c. Meningkatkan jaminan mutu Pegawai di segala bidang.
 - d. Menjaga relasi dan kerja sama dengan masyarakat.
 - e. Melakukan pengajuan anggaran sesuai dengan kebutuhan dalam pembuatan Kartu Keluarga berupa sarana-prasarana.
 - f. Melaksanakan bimbingan teknologi bagi masyarakat yang tidak pandai dalam menggunakan sosial media.

B. Saran

Dari simpulan di atas, saran yang dapat penulis berikan yaitu:

1. Agar masyarakat yang ingin membuat Kartu Keluarga hendaklah terlebih dahulu memeriksa persyaratan secara lengkap.
2. Agar masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Kartu Keluarga menunggu sampai selesai saat pembuatan dan pengisian data yang diminta.
3. Agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mandailing Natal memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam melengkapi pembuatan Kartu Keluarga.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. BUKU-BUKU

Amiruddin dan Zainal Asikin, 2008, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Gronnos, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Wikipedia, Inggris

Gundur Setiawan, 2004 *Implementasi dalam Pembangunan Biokrasi* Jakarta.

Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media Yogyakarta

Herlambang Susatyo, 2009 *Dimensi Kualitas Pelayanan*, Jakarta

Kamir, 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta Kencana.

Surjadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung

Soerjono Soekanto, 2015 *Sosiologi Suatu Pengantar* Rajawali Press, Jakarta

Syafei Inu Kencana, 2006 *Ilmu Administrasi* Pustaka Belajar, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Daftar Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Bupati Mandailing Natal Nomor 47 tahun 2006, tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi.

C. SUMBER LAIN-LAIN

Berita, Madina, 2021, "Gambaran Umum Pemerintahan Daerah Kab. Madina." <https://berita.madina.go.id>

<https://berita.madina.go.id/gambaran-umum-manailing-natal-2/>

<https://capil.bone.go.id/2019/11/06/penerbitan-akta-kelahiran/>

<https://blog.justika.com>

<https://id.scribd.com/document/383977616/jenis-jenis-pelayanan>.

<https://prospeku.com/artikel/cara-membuat-kk-baru--3391>.

Tesis, 2010. Bentuk Pelayanan Publik. <http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentukpelayanan.html>.

[Tribun-Medan.com](https://tribun-medan.com), 2021, Program 100 Hari Kerja, Benahi Pelayanan Publik, UMKM, dan Masalah Lingkungan Hidup. <https://medan.tribunnews.com/2021/07/25/program-100-hari-kerja-benahi-pelayanan-publik-umkm-dan-masalah-lingkungan-hidup>

Wawancara, Iin Erpianto, 08 Juni 2022