

VI . SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, maka dalam pelaksanaan penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut ;

1. Penilaian kondisi keseluruhan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran, yang meliputi 14 indikator adalah cukup puas. Hal ini didasarkan pada data dari total 87 responden , terdapat sebanyak 39 (44,82%) responden menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah cukup puas.
2. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dinilai dari 14 indikator diantaranya 6 (6,89%) sangat puas , 20(22,98%) penilaian puas, 34 (44,82%) cukup puas, 14(16,09%) kurang puas dan 8 (6,89%) penilaian sangat tidak puas , dilihat dari presentase penilaian keseluruhan kepuasan masyarakat masih ada 6,89% menyatakan sangat tidak puas, ini berarti harus lebih ditingkat lagi kinerja birokrasi pemerintahan.

B. Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan cepat proses pembuatan akta kelahiran oleh aparat sehingga tidak terjadi lagi keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan yaitu hanya 3 sampai dengan 4 hari.
2. Pelayanan yang dilkakukan kepada masyarakat pengguna pelayanan tetap disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku ., murah, tidak ada biaya tambahan lagi bagi masyarakat serta tidak ada lagi pungutan liar
3. Pertambahan sarana dan prasarana guna menunjang kelancaran proses pelayanan sehingga tidak akan lagi terjadi pegawai- pegawai yang melakukan diskriminasi terhadap masyarakat . Lebih ditingkatkan kedisiplinan serta keamanan dalam proses pelayanan sehingga hasil pelayanan dapat selesai pada waktunya.