

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian mengenai kinerja pelayanan publik dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran:
 - a. Dari segi keandalan (*reliability*), kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dinilai berada pada kategori cukup baik, yaitu yang dinilai melalui ketepatan waktu pelayanan/pemrosesan, pemberian pelayanan yang sama kepada semua masyarakat, pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong.
 - b. Dari segi ketanggapan (*Responsiveness*), kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berada pada kategori cukup baik, yaitu yang dinilai melalui ketanggapan petugas dalam menanggapi masalah yang timbul, ketanggapan petugas melayani masyarakat ketika tiba dikantor, ketanggapan petugas melayani keluhan dari masyarakat.

- c. Dari segi keyakinan (*Assurance*), kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berada pada kategori cukup baik, yang dinilai melalui keramahan dan kesopanan aparat, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
 - d. Dari segi perhatian (*Emphaty*), kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berada pada kategori cukup baik, yang dinilai melalui pemberian secara khusus kepada setiap masyarakat, pemberian perhatian terhadap keluhan masyarakat, pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat.
 - e. Dari segi berwujud (*Tangible*), kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran berada pada kategori cukup baik, yang dinilai melalui Kebersihan dan kerapihan kantor, peralatan dan perlengkapan kantor, kerapihan dan penampilan pegawai.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran belum memiliki Standar Pelayanan Minimal yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut merupakan suatu hambatan dan tantangan bagi aparat untuk mengetahui lebih nyata (*riil*) kualitas dari kinerja pelayanan aparat dalam pembuatan KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil lainnya.

B. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam melayani masyarakat aparat Disdukcapil perlu meningkatkan lagi pelayanan meliputi :
 - a. Dari segi keandalan (*reliability*), sebaiknya waktu pemerosesan pelayanan yang diberikan aparat Disdukcapil dapat lebih tepat waktu sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan, selalu memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat, serta melayani masyarakat dengan ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong.
 - b. Dari segi ketanggapan (*Responsiveness*), sebaiknya aparat lebih meningkatkan lagi ketanggapan dalam menanggapi masalah yang timbul, lebih tanggap dalam melayani masyarakat ketika tiba dikantor, serta lebih tanggap dalam melayani keluhan dari masyarakat.
 - c. Dari segi keyakinan (*Assurance*), sebaiknya dapat mempertahankan sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, dapat memberikan pelayanan yang lebih tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan lebih baik lagi dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat kepada aparat.
 - d. Dari segi perhatian (*Empathy*), sebaiknya aparat Disdukcapil dapat lebih meningkatkan perhatian kepada setiap masyarakat, keluhan masyarakat, serta meningkatkan pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat.

- e. Dari segi berwujud (*Tangible*), sebaiknya aparat Disdukcapil dapat mempertahankan dan menjaga kebersihan kerapihan kantor, menjaga peralatan dan perlengkapan kantor, serta menjaga kerapihan dan penampilan mereka.
2. Penulis menyarankan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran perlu untuk menetapkan secara khusus standar pelayanan minimal dari masing-masing jenis pelayanan. Karena hal tersebut akan menjadikan subyektifitas penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan aparat, karena dasar penilaian yang dijadikan acuan masyarakat adalah standar. Hal tersebut sebaiknya tidak dijadikan aparat sebagai hambatan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil, akan tetapi merupakan suatu tantangan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan public aparat kepada seluruh masyarakat.