BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat khususnya dalam pelayanan Akta Kelahiran dapat dikatakan ***cukup baik.*** Yang dapat dilihat dari Dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* dalam kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dapat dikatakan cukup baik. Walaupun dari hasil responden masyarakat masih mengeluhkan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian akta kelahiran dan kesederhanaan prosedur yang masih berbelit- belit.
2. *Responsiveness* dalam hal kualitas pelayanan akta kelahiran sudah dapat dikatakan belum baik. Secara umum masyarakat belum puas dengan sikap pegawai yang belum terbilang tanggap dan prosedur yang belum jelas.Hanya saja dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, dalam hal ini pelayanan akta kelahiran.
3. *Assurance* dalam kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dari segi jaminan *(Assurance)*, sudah dapat dikatakan sangat cukup baik. Namun dalam hal kecermatan pegawai masih perlu ditingkatkan lagi, terutama dalam hal pengimputan data-data pemohon yang seringnya terjadi kesalahan penulisan.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

4.*Emphaty* dalam hal pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berada dalam kategori belum baik, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan kemampuan para pegawai dalam memberikan cerminan positif terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran.

5. *Tangibles* dalam kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dari segi *tangibles*, sudah dinilai oleh sebagian besar masyarakat Kabupaten Kabupaten Bandung Barat, dalam hal ini pemohon akta kelahiran, belum cukup baik. Dimana ruang tunggu sudah dilengkapi dengan TV namun sarana dan prasarananya masih belum lengkap misalnya mushollah, dan kursi yang disediakan untuk masyarakat yang masih kurang memadai yang hanya bisa menampung kurang lebih 20 orang saja.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospek ke depan, maka penulis dapat mengemukakan saran- saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan dapat merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dalam hal prosedur pelayanan harus lebih diperjelas dan lebih disederhanakan agar masyarakat bisa lebih mengerti dan melibatkan masyarakat dalam pembuatan prosedur pelayanan sehingga mereka lebih tahu bagaimana prosedur yang

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

sebenarnya, misalnya dengan memasang prosedur yang jelas diruang tunggu agar masyarakat bisa lebih mengerti tentang prosedur pelayanan khususnya dalam kepengurusan akta kelahiran.

3.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama sarana kerja pegawai, seperti komputer dan printer.

4.Demi kelancaran proses pelayanan, sangat diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja.

5.Pegawai diharapkan lebih menigkatkan kecermatan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran, demi menghindari kesalahan-kesalahan dalam pengimputan data.

6. Jika terdapat masyarakat yang tidak mempunyai akta kelahiran tersebut dikenakan sanksi administrasi denda maksimal Rp.1.000.000.,

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional