BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung mengenai fasilitas yang belum memadai masih dalam proses pembangunan. Peralatan, ketersediaan jumlah pegawai pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, yang masih kurang sehingga penyelenggaraan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat belum optimal.
2. Kehandalan yang dilaksanakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil belum berjalan dengan cukup baik, terlihat dengan masih adanya aparatur yang kurang profesional dalam bekerja memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat, serta ketidakakuratan waktu penyelesaian Akta Kelahiran disebabkan karena adanya kendala-kendala sebagai penghambat seperti verifikasi akta dan menandatangi akta tersebut oleh Kepala Dinas.
3. Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan aparatur

Disdukcapil dalam memberikan rasa tanggap kesediaan membentu masyarakat dapat memberikan Informasi ketika masyarakat bertanya mengenai pembuatan Akta Kelahiran, namun dalam segi kecepatan pelayanan aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat hal ini disebabkan kurangnya pegawai serta peralatan yang ada pada Disdukcapil yang tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus pembuatan Akta Kelahiran.

4. Pelayanan yang berdasarkan jaminan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat belum berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur Disdukcapil yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan yang belum cukup baik dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat.
5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah belum berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan pelayanan jemput bola menggunakan mobil layan, serta mampu berinteraksi cukup baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang mengurus pembuatan Akta Kelahiran.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung perlu melakukan peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membuat pelayanan yang diberikan lebih optimal dan efisien, seperti menata ulang ruang pelayanan, penambahan tempat duduk, pengadaan alat, penambahan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan, dapat memberikan pelayanan secara cepat.
2. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang professional, harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat sehingga mampu memberikan suasana yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
3. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai Akta Kelahiran, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.
4. Jaminan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terlihat dari pengetahuan, kesopanan seta kemampuan, dalam hal ini aparatur

Disdukcapil harus diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang rutin untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat seperti kemampuan aparatur harus mampu berkomunikasi secara efektif, dalam hal ini aparatur harus dapat menginformasikan tentang tatacara penebitan Akta Kelahiran, kendala-kendala sebagai penghambat penyelesaian Akta Kelahiran kepada masyarakat sehingga dapat memahami prosedur pembuatan Akta Kelahiran serta mendapatkan kejelasan. Dalam hal ini perlu adanya pegawai yang bekerja atau bertugas khusus di bagian informasi mengenai pembuatan dokumen sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat lebih jelas.