

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan publik akan mempunyai akuntabilitas yang tinggi, apabila acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut selalu berorientasi kepada masyarakat pengguna jasa. Kepuasan masyarakat pengguna jasa harus mendapat perhatian yang lebih dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat pengguna jasa adalah yang sebenarnya berkuasa di dalam Negara ini, yang membiayai pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan ini melalui pajak yang mereka bayar. Makanya mereka berhak memperoleh pelayanan yang terbaik dari aparatur pemberi layanan, yaitu birokrasi. Untuk itu acuan penyelenggara pelayanan publik yang dibuat oleh birokrasi harus memperhatikan kondisi masyarakat yang meminta pelayanan. Berdasarkan analisis hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terbukti bahwa ternyata didalam beberapa aspek pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang belum memuaskan terutama menyangkut aspek-aspek pelayanan berikut ini:

1. Target dan realisasi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang belum mencapai target yang diinginkan. Hal ini disebabkan oleh masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman, kurang

lengkapya fasilitas yang disediakan dan ketersediaan blanko yang sedikit dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang ada.

2. Prosedur pelayanan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang pada loket-loket pelayanan belum berjalan secara maksimal dimana masih ada masyarakat yang belum memahami dengan baik persyaratan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang.
3. Waktu penyelesaian pelayanan pada setiap loket pelayanan belum berjalan secara efektif dimana petugas pelayanan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan tidak cepat respon dalam setiap kebutuhan pelayanan dari masyarakat. Hal ini tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam standar prosedur pelayanan tersebut.
4. Penempatan pegawai oleh atasan yang tidak sesuai dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki untuk menempatkan pada bidang yang dikerjakannya.
5. Sikap atau kepribadian dari para pegawai pemberi pelayanan belum mencerminkan sikap yang sopan dan ramah terhadap masyarakat yang meminta pelayanan, belum menjalankan pelayanan yang sepenuh hati terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari petugas pelayanan.
6. Ketersediaan fasilitas penunjang yang terbatas yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat kurangnya fasilitas yang ada di kantor DUKCAPIL seperti penyediaan kursi, komputer dan fasilitas-fasilitas lainnya yang masih kurang.

6.2 Saran

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. Solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet yang membuat masyarakat sulit untuk mengakses serta memperoleh pelayanan yang baik.

a) Prioritas terhadap kepentingan publik

Pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan masyarakat pengguna jasa sebagai prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berbagai sumber daya yang dimiliki oleh organisasi harus digunakan dan diprioritaskan untuk memenuhi kepentingan

masyarakat pengguna jasa. Dengan memberikan prioritas pada pemenuhan kepentingan masyarakat pengguna jasa di atas kepentingan yang lain berarti birokrasi telah memberikan penghargaan terhadap eksistensi masyarakat sebagai pengguna jasa.

- b) Dalam strategi pelayanan, perlu dilakukan peningkatan profesionalisme aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan partisipasi masyarakat dan pemberian penghargaan. Pelayanan yang dilakukan bukan saja pada tahap evaluasi tetapi juga sebagai pembinaan mental aparatur.
- c) Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik harusnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.
- d) Kejelasan
 - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - Unit kerja/petugas pelayanan yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- e) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

- f) Bagi penyelenggara pelayanan perlu adanya peningkatan penyediaan fasilitas pelayanan yang belum ada untuk bisa menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.
- g) Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atau penyelenggaraan pelayanan publik.
- h) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas sehingga pada saat masyarakat datang untuk meminta pelayanan merasa dihargai.
- i) Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi dan lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan lainnya, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam lingkungan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2006, *Menilai Kinerja Pemerintah Daerah*, fokus media, Bandung,.
- Harbani Passolong, 2008, *Administrasi Negara; Isu-isu Kontemporer*, Alfabeta, Bandung.
- Maddy, khairul, 2009, *Strategi Adopsi dan Pengolahan Pengaduan dalam Pelayanan Publik*, Jakarta.
- Robbins, 2002, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 1991, *Good Governance*, Bandung.
- Sinambella, Lijian Poltak, DKK, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Vincent Gasperz, 1998, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Jakarta, RinekaCipta.

Sumber-sumber lain:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Kupang.

- Heribertus SU, 2015, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Camat Borong Kabupaten Manggarai Timur*, skripsi Universitas Katolik Widya Mandira kupang.
- Kristina W. Ngongo, *Kualitas Pelayanan Public* (Studi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya).