

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten T T S sebagai berikut :

:

- **Standar Pelayanan**

Kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan bisa dikatakan baik karna sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)

- **Ketepatan Waktu**

Dalam memberi pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS sudah melakukan tugas dalam hal pembuatan akta kelahiran dengan tepat waktu.

- **Aspek-aspek**

Kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS di katakan baik dalam proses pelayanan, jika dilihat dari hasil wawancara bahwa setiap petugas melakukan tugas dengan baik dan merata kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan

- **Kedisiplinan**

Kedisiplinan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS dikatakan tidak memenuhi standar karna petugas tidak disiplin terhadap jam dinas dan membuat masyarakat kewalahan saat membutuhkan petugas untuk mengurus akta kelahiran.

- **Fasilitas pendukung**

Fasilitas yang disiapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS sangat tidak memadai , hal itu membuat masyarakat yang mengurus akta kelahiran tidak merasa nyaman.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, dengan melihat prospekke depan, maka peneliti dapat mengemukakan saran- saran sebagai berikut :

.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab TTS diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama kursi pada ruang tunggu dan penataan halaman kantor di harapkan bisa ditata lebih rapi. Dan juga memberikan akses internet gratis (wifi) agar masyarakat tidak merasa bosan sembari menunggu pelayanan.
2. Demi kelancaran proses pelayanan, sangat diharapkan bagi pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan. Disiplin terhadap peraturan, terutama mengenai jam masuk, jam istirahat dan jam kerja. Memberikan pengawasan dalam lembaga contohnya memberi sanksi berupa teguran lisan maupun tulisan.
3. Penanganan keluhan masyarakat juga harus dilakukan dengan serius agar masyarakat tidak semakin kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Perlu diadakannya pemasangan kotak saran atau kotak keluhan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTS tahu apa yang menjadi keluhan masyarakat dan berupaya untuk memperbaikinya sehingga kualitas pelayanan bisa lebih ditingkatkan.
4. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi anak-anak mereka, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, terutama kepada masyarakat yang berada di pedesaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan AB. Susanto. *Manajemen Pemasaran Indonesia*.
(Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi
Aksara 2014)
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung:
CV. Alfabeta, 2008)
- Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan,
dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006)
- Pasolong, H. (2007). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
Bandung: CV. Alfabeta.
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan
Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*.
Alfabeta CV Bandung.
- Ratminto, 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar.
- Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi
Aksara 2014), hal. 26.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
No.63/KEP/M.PAN/7/2003
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. *Manajemen*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan
Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN
- Keputusan Kepala DISPENDUKCAPIL Nomor:
414/02.1/KEP/DISDUKPENCAPIL
/SET/01/2017 tentang Penetapan Standar Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men Pan) Nomor 81
Tahun 1993 tentang pelayanan Renstra Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil

Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA
LAN Press.

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*.
Bandung: CV. Alfabeta

Sumber peraturan perundang-undangan :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang
Administrasi Kependudukan.

Undang-undang No 39 Tahun

UUD 1945 (pasal 28D)

UU Nomor 39 tahun 1999 tentang HAM

UU Nomor 26 tahun 2000 tentang pengadilan HAM

Undang-Undang No.23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak

Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 12 tahun 2006 tentang Kewarganegaraan

Undang-undang Nomer 1 Tahun 1974

UU Nomer 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak

Daftar Pertanyaan Penelitian

1. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)
2. Seperti apa pelayanan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat yang mengurus akta kelahiran
3. Berapa jumlah nomor antrian yang dikeluarkan setiap hari dan apakah semua dilayani dengan baik
4. Berapa jumlah staf yang melayani pengurusan akta kelahiran
5. Apakah jumlah staf sudah memadai dalam pengurusan akta kelahiran
6. Tentunya ada anggaran dari pemerintah untuk pengurusan akta kelahiran dll, apakah anggaran yang diberikan sudah cukup untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran
7. Jika ada kelebihan anggaran , apakah dikembalikan ke pemerintah atau digunakan untuk keperluan lainnya
8. Bagaimana prosedur pembuatan akta kelahiran
9. Apa saja kendala yang di temui saat pengurusan akta kelahiran contohnya, listrik padam, komputer rusak atau yang lainnya
10. Dari kendala yang ada, solusi apa yang dilakukan pegawai dalam mengatasi kendala yang ada
11. Berapa lama proses pembuatan akta kelahiran
12. Fasilitas apa yang diberikan kepada masyarakat yang datang untuk mengurus akta kelahiran
13. Bagaimana kedisiplinan staf dalam melayani masyarakat