

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Analisis hasil penelitian yang dilakukan telah membuktikan bahwa ternyata dalam beberapa aspek pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Manggarai Timur masing sangat kurang berkualitas terutama menyangkut aspek-aspek pelayanan berikut ini:

- ❖ Prosedur Pelayanan Administrasi, dengan indikatornya muda tidak berbelit-belit dalam proses pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga. Temuan penelitian membuktikan bahwa pada umumnya sfat bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menunjukan pola pelayanan yang tidak mudah atau sangat berbelit-belit, dan masih adanya sikap diskriminatif terhadap masyarakat yang dilayani. Disamping itu juga pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukan pola memberikan pelayan kepada masyarakat yang mempunyai hubungan sosial, pertemanan dan kesamaan suku dan agama, sementara masyarakat lain yang tidak mempunyai hubungan sosial, suku dengan pegawai yang berkerja pada Dinas tersebut merasa sulit untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

- ❖ Kecepatan pelayanan, dengan indikatornya adalah tepat waktu memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada (14) hari kerja. Temuan peneliti atas aspek ini juga membuktikan bahwa secara umum sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang berhubungan dengan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu tidak tepat waktu sesuai dengan janji, karena begitu seringnya staf pada bagian pelayanan memberikan janji penyelesaian kepengurusan administrasi kependudukan masyarakat Manggarai Timur, akan tetapi didalam kenyataan janji atau ketepatan penyelesaian data kependudukan yang disampaikan oleh pegawai pada Dinas tersebut tidak pernah ditepati dengan beragam alasan yang terkadang tidak masuk akal.
- ❖ Kesopanan dan Keramahan didalam memberikan pelayanan, dengan indikatornya bersikap senyum, tegur sapa dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan. Temuan peneliti terhadap aspek keramahan didalam memberikan pelayanan juga membuktikan bahwa pada umumnya dari kepala Dinas sampai pada staf pada bagian pelayanan kepengurusan Kartu Keluarga kurang menunjukkan sikap yang ramah didalam melayani masyarakat. Sikap senyum, tegur sapa ucap salam dan menghormati masyarakat dalam mengurus data-data kependudukan belum menjadi kebiasaan, bahkan masih ditemukan ada pimpinan dan staf tertentu pada bagian pelayanan cenderung menunjukkan sikap arogansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Manggarai Timur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka setidaknya dapat disarankan beberapa hal, yakni sebagai berikut:

- 1) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan administrasi benar-benar memahami tugas dan tanggungjawab sebaik-baiknya sebagai abdi masyarakat yang selalu memberikan kemudahan prosedur administrasi dalam melayani sehingga dapat menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan tidak berbelit-belit kepada masyarakat tanpa membedakan status, golongan, dan hubungan sosial.
- 2) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan administrasi lebih mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat diatas kepentingan pribadi dan golongan dengan selalu berpatokan pada aturan Perundang-undangan yang berlaku serta melayani masyarakat dengan sepenuh hati dan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- 3) Diharapkan pimpinan dan staf pada bagian pelayanan secara periodik diberikan pendidikan dan pelatihan atau magang di pusat-pusat pelayanan publik yang telah sukses menyediakan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat terutama yang berhubungan dengan pola pikir dan sikapnya dalam memberikan pelayanan, sehingga sehingga lebih sopan dan ramah tamah serta menghormati pihak yang dilayani.

Daftar Pustaka

Buku-Buku

- a. Ndraha, Taliziduhu, *Kybernologi I*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan, Rineka Cipta, Jakarta, 2005
- b. Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reormasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Aplikasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008
- c. Ryaas Muhamad, *Makna Pemerintahan, Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Yasrif Watampone, Jakarta, 2007
- d. Purwanto, Erwan Agus, 2003, *Pelayanan Publik Partisipatif dalam Agus Dwiyanto (editor). 2003, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : JICA bekerjasama dengan Gajah Mada University
- e. Dwiyanto, Agus, dkk, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, Yogyakarta, 2003
- f. Lovelock, Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, 2005
- g. Wasistiono, Sadu, *Kapita Selektta Manajemen Pemerintah Daerah*, FokusMedis,
- h. Pratikno, Purwoko, ed, *Mengelola Dinamika Politik dan Jejaring Kepemerintahan Daerah : Kemitraan, Partisipasi, dan Pelayanan Publik*, Program Studi S2 PLOD-UGM, Yogyakarta, 2007
- i. Ibrahim, Amin, 2008, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*
- j. Zeithaml, Valarie A. A Parasuraman dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service*
- k. Mariana, Dede dan Paskarina, Caroline, *Demokrasi dan Politik Desentralisasi*, Ghalia Ilmu, Yogyakarta, 2008
- l. Ibrahim, Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*, 2008.
- m. Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, 2005

Skripsi

- a. Skripsi Lete Boro Marselinus, 2013, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dispenduk Kabupaten Kupang*, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Undang-Undang

- a. Undang-Undang No 25 Tahun 2009, *Tentang Maklumat Pelayanan Umum*
- b. Undang – Undang Nomor 23 tahun 2006, *Tentang Administrasi kependudukan*

Keputusan Meteri

- a. Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara, RI No:63/Kep/M. PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*

Peraturan Presiden

- a. Peraturan Presiden Nomor 25 tahun 2008 *Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*
- b. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 37 Tahun 2007 *Tentang pelaksanaan Undang –Undang Nomor 23 Tahun 2006*
- c. Lembaga Administarsi Negara, *Tentang Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, 2003
- d. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, *Pokok-pokok Penyelenggaraan Pemerintahan Umum*, Jakarta, 2004

Modul

- a. Modul Pelayanan Prima Lembaga Pemerdayaan Pemberdayaan Terpadu Satu Atap, Tahun 2003.

Internet

- a. <http://www.menpan.go.id/index.php/liputan-media-index/143-kualitas-pelayanan-publik-rendah> [16-3-2012]