

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare telah baik dengan pencapaian angka sebesar 80%. Hasil penelitian ini merujuk pada indikator pelayanan yang terdiri dari Daya Tangkap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*). Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare sudah baik, dilihat dari teori yang digunakan pada indikator Daya Tangkap (*Responsiviness*), Bukti Fisik (*Tangibles*), dan Keandalan (*Reliability*) yang memperoleh nilai yang tinggi yaitu sebesar 82%, 81%, dan 80%. Dapat dilihat dari indikator daya tangkap bagaimana kesediaan, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Disdukcapil Kota Parepare untuk membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam memperoleh dokumen kependudukan. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas telah memiliki sikap kesediaan, ketanggapan dan kesiapan dalam melayani masyarakat, meskipun belum secara maksimal.

Kemudian berdasarkan indikator bukti fisik dengan perolehan nilai sebesar 81%. Hal ini berdasarkan sudah tersedianya fasilitas seperti ruang tunggu, kursi, televisi, papan informasi, dan lahan parkir yang membuat pengguna layanan merasa bahwa pelayanan sudah maksimal jika dilihat dari indikator bukti fisiknya. Sedangkan untuk indikator keandalan yaitu bagaimana petugas Disdukcapil Kota Parepare dalam menyelenggarakan pelayanan dokumen kependudukan sudah tergolong baik dengan persentase 80%. Petugas memiliki kemampuan yang cukup handal dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian dilihat dari teori jaminan dan empati Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare sudah cukup baik dengan persentase yang sama yaitu 78%. Hal ini berdasarkan hasil kuesioner yang diperoleh dari responden, yang dimana masih ada responden yang

memilih tidak baik dan netral pada indikator jaminan. Jaminan yang dimaksud disini yaitu kejelasan waktu dalam penyelesaian dokumen dan petugas tidak pernah melakukan kesalahan. Selanjutnya untuk indikator empati berdasarkan kuesioner yang diperoleh dari masyarakat masih ada beberapa masyarakat yang memilih tidak baik pada indikator empati seperti petugas ramah dalam melayani, memberikan perhatian yang baik, memahami kebutuhan masyarakat dan menawarkan bantuan terlebih dahulu. Namun secara keseluruhan dari hasil kuesioner Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare yang dibagikan kepada masyarakat mendapatkan hasil yang baik berdasarkan perhitungan dengan menggunakan skala rasio yaitu dengan hasil 80% dapat dikatakan bahwa hasil penelitian terhadap Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare sudah baik dalam melayani masyarakat.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare, maka peneliti memberikan saran yaitu:

- 5.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare diharapkan bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara meningkatkan pengawasan langsung terhadap kinerja pegawainya, sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat, juga dapat terhindar dari kesalahan pembuatan dokumen masyarakat yang dimana hal ini merupakan satu bentuk ketidaknyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan.
- 5.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Parepare diharapkan bisa meningkatkan jiwa sosialnya dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini masyarakat juga membutuhkan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah terhadap masyarakat yang melakukan atau mengurus dokumen di Disdukcapil Kota Parepare.