

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

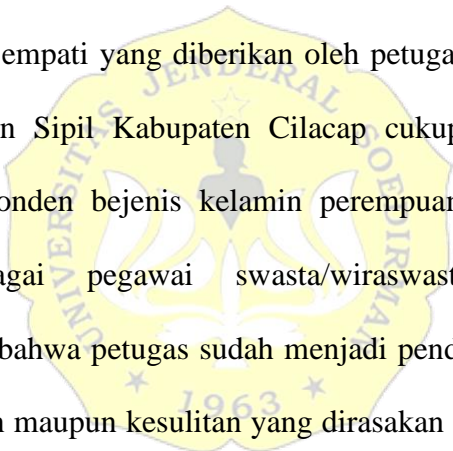
5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap data hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap termasuk dalam kategori cukup baik. Kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap ternyata hanya dinilai dan dirasakan cukup baik oleh kelompok responden berusia tertentu (usia sedang), dan kualitas pelayanan yang cukup baik ini juga hanya dirasakan oleh kelompok responden dengan mata pencaharian tertentu, dalam hal ini swasta/wiraswasta. Perincian dari dimensi kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap dapat dilihat sebagai berikut:

1. *Tangible* atau bukti fisik pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap cukup baik oleh sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan berusia sedang dan bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hasil penelitian menunjukkan dalam pelayanannya Disdukcapil Kabupaten Cilacap sudah menyediakan teknologi modern atau peralatan yang mendukung pelayanan, kondisi sarana dan prasarana sudah baik, ruang tunggu pelayanan cukup bersih, ruang tunggu pelayanan cukup nyaman, media penampung kritik dan saran cukup baik, kebersihan toilet sudah baik, dan petugas pelayanan sudah menggunakan seragam yang rapi dan lengkap. Namun terdapat hal yang

diindikasikan belum optimal yaitu ketersediaan lahan parkir tidak memadai dan belum terorganisir dengan baik

2. *Reliability* atau kehandalan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah baik, dinilai oleh sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki berusia sedang yang bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan cukup baik, petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu atau teknologi canggih dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) mudah dipahami dengan baik,
3. *Responsiveness* atau daya tanggap yang dimiliki petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah baik, dinilai oleh sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan berusia sedang yang bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas selalu siap sedia membantu pengguna layanan dengan baik, akses terhadap pelayanan cukup mudah, informasi yang diberikan oleh petugas cukup mudah untuk dimengerti, dan petugas selalu menjawab pertanyaan pengguna layanan sangat baik. Terdapat hal yang diindikasikan belum optimal yaitu petugas masih kurang tanggap atas keluhan dari pengguna layanan,

4. *Assurance* atau jaminan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap cukup baik, dinilai oleh sebagian responden berjenis kelamin laki-laki berusia sedang yang bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hasil penelitian menunjukkan petugas sudah baik dalam memberikan kepastian biaya pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan, dan petugas pelayanan cukup ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Hal yang membuat indikator ini belum optimal yaitu petugas masih kurang bisa memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan pengguna layanan,
5. *Emphaty* atau empati yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap cukup baik, dirasakan oleh sebagian responden bejenis kelamin perempuan berusia sedang yang bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas sudah menjadi pendengar yang cukup baik atas kebutuhan maupun kesulitan yang dirasakan oleh pengguna layanan, petugas selalu menanyakan apa yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna layanan dengan baik, petugas selalu mendahulukan kepentingan pengguna layanan dengan cukup baik, petugas bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan setiap pengguna layanan dengan cukup baik. Hal yang membuat indikator ini belum optimal yaitu petugas tidak selalu atau masih jarang menanyakan kepada pengguna layanan “apa lagi yang bisa saya bantu?”.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap sudah baik, maka dapat diberikan beberapa implikasi yang harus dilakukan Disdukcapil Kabupaten Cilacap selaku penyelenggara pelayanan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Perlu dikaji lebih lanjut mengapa kelompok umur muda dan tua, kemudian juga kelompok pekerjaan selain swasta/wiraswasta tidak memiliki persepsi atau sudut pandang yang baik pada kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Cilacap
2. Kualitas pelayanan pada dimensi *tangible* perlu dipertahankan dengan cara melakukan pemeliharaan yang baik dan rutin terhadap sarana dan prasarana yang ada pada Disdukcapil Kabupaten Cilacap. Hal yang harus diperbaiki yaitu pada ketersediaan lahan parkir yang dibuat terintegrasi menjadi satu, kebersihan ruang tunggu pelayanan yang selalu terjaga, kenyamanan ruang tunggu pelayanan, serta ketersediaan media kritik dan saran yang strategis dan jelas.
3. Peningkatan pelayanan pada dimensi *reliability* khususnya dalam hal ketepatan waktu membuka pos pelayanan dan waktu istirahat agar menghindari keterlambatan waktu pelayanan dan berkurangnya antrian yang menumpuk.

4. Peningkatan dimensi *responsiveness* atau daya tanggap terutama pada ketanggapan petugas pelayanan atas keluhan yang dirasakan oleh pengguna layanan, dan terdapat tindak lanjut atas keluhan tersebut.
5. Meningkatkan rasa kepercayaan pengguna layanan dengan memberikan jaminan terhadap kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada para pengguna layanan yang cepat dan sesuai dengan yang dijanjikan atau disepakati, dan juga meningkatkan keramahan serta kesopanan para petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon.
6. Meningkatkan rasa perhatian secara individual kepada para pengguna layanan terutama dengan menanyakan apakah pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan atau belum. Selain itu petugas pelayanan hendaknya bertanya apakah ada yang perlu dibantu lagi atau sudah cukup kepada para pengguna layanan.
7. Melakukan evaluasi pelayanan secara berkala oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada pengguna atau pemohon layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.