

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara umum kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas sudah berkualitas. Hal ini terbukti dengan hasil dimensi kualitas pelayanan yang mayoritas menunjukkan nilai gap positif yang berarti kualitas pelayanan bisa diterima secara total atau sudah berkualitas karena persepsi pelanggan lebih besar dari harapan pelanggan (*expected service < perceived service*). Kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas per dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa kualitas pelayanan dimensi *tangible* menunjukkan rata-rata nilai gap negatif yakni sebesar -0,06, hal ini berarti kualitas pelayanan dari dimensi *tangible* tidak bisa diterima secara total atau belum berkualitas.
- b. Berdasarkan hasil analisis, diketahui kualitas pelayanan dimensi *responsiveness* menunjukkan rata-rata nilai gap positif yakni sebesar 0,04, hal ini berarti kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* sudah berkualitas.

- c. Berdasarkan hasil analisis, diketahui kualitas pelayanan dimensi *emphaty* menunjukkan rata-rata nilai gap positif yakni sebesar 0,07, hal ini berarti kualitas pelayanan dari dimensi *emphaty* sudah berkualitas.
- d. Berdasarkan hasil analisis, diketahui kualitas pelayanan dimensi *assurance* menunjukkan rata-rata nilai gap positif yakni sebesar 0,21, hal ini berarti kualitas pelayanan dari dimensi *assurance* sudah berkualitas.
- e. Berdasarkan hasil analisis, diketahui kualitas pelayanan dimensi *reliability* menunjukkan rata-rata nilai gap positif yakni sebesar 0,27, hal ini berarti kualitas pelayanan dari dimensi *reliability* sudah berkualitas.

B. Implikasi

Dari hasil penelitian dan kesimpilan yang ada, maka peneliti memberikan masukan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai berikut:

1. Meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana pelayanan, terutama ruang tunggu, tempat parkir, dan papan informasi.
2. Meningkatkan sarana keluhan dan pengaduan masyarakat untuk membangun proses pelayanan yang berprioritas pada kepentingan masyarakat.
3. Meningkatkan sikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas sehingga menimbulkan citra positif bagi organisasi.

4. Standar pelayanan tentang biaya pelayanan akta kelahiran yang tidak dipungut biaya sebaiknya diumumkan lebih gencar kepada masyarakat sehingga semakin banyak masyarakat yang membuat akta kelahiran.
5. Mengkaji ulang standar operasional dan prosedur pelayanan akta kelahiran yang selesai dalam 14 (empat belas) hari agar dipercepat sehingga dapat mendorong pegawai agar bekerja dengan cepat, efektif, dan efisien.

