

BAB IV

KESIMPULAN dan SARAN

A. Kesimpulan

Skripsi ini membahas dan menganalisis permasalahan pokok tentang “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dilakukan dalam bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan terkait dengan pokok masalah tersebut, bahwa

Sesuai dengan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dikategori Baik, dimana sesuai dengan apa yang telah didapat dari penelitian ini dimana, indikator kualitas pelayanan berada pada kategori baik, dimana 60 responden memilih kategori baik dengan jumlah persentase 62.5%, indikator standar pelayanan berada pada kategori sangat baik, dimana 48 responden memilih kategori sangat baik dengan jumlah persentase 50.0%, sedangkan faktor yang mempengaruhi pelayanan berada pada kategori baik, dimana 56 responden memilih kategori baik dengan jumlah persentase 58.3%. maka dari keseluruhan indikator dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016 berada pada kategori “Baik”.

Namun tidak dapat ditutupi bahwa ada beberapa keluhan dari masyarakat yang ditemui dimana keluhan, diantaranya berupa kurangnya informasi atau tidak sampainya informasi kepada masyarakat dan kurang efektifnya waktu penyelesaian pelayanan.

B. Saran

1. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus bisa memaksimalkan fungsi sasaran mutu dan harus mempunyai target tercapai untuk meningkatkan kinerja organisasi.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman seharusnya perlu meningkatkan kualitas mutu pelayanan dengan focus utama pada pelanggan. Terutama masalah Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman harus dilengkapi dan diperbaiki lagi untuk membuat masyarakat merasa puas sehingga kualitas pelayanan semakin baik lagi
3. Sebaiknya dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sleman memberikan informasi yang lebih akurat dan informasi yang dapat dengan mudah di capai oleh pengguna instansi yaitu masyarakat.