

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Kinerja Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : :

A.1 Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul

1. Ketampakan Fisik (*Tangible*)

Ketampakan fisik di ukur dengan menggunakan dua unsur yaitu pertama kelengkapan fasilitas, bahwa fasilitas untuk melakukan pelayanan sudah lengkap dan unsur kebersihan, kenyamanan dan kerapian di Kantor Kecamatan Sewon. Berdasarkan hasil penelitian nilai indeks untuk aspek *Tangible* adalah 2.97, maka dapat dikatakan pada kategori “Baik”.

1. Reabilitas (*Reability*)

Reabilitas atau kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di ukur dari kejelasan informasi, kecepatan pegawai dan pertanggungjawaban pegawai dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai indeks untuk aspek reabilitas atau kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon adalah 3,03, maka dapat dikatakan “Baik”.

2. Responsivitas

Responsivitas pegawai dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diukur dengan daya tanggap, sikap ramah dan sopan dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai indeks aspek responsivitas pegawai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon adalah 3,05, maka responsivitas pegawai dapat dikatakan “Baik”.

3. Assurance

Assurance atau jaminan dalam pelayanan administrasi kependudukan diukur oleh dua unsur yaitu ketepatan waktu dan jaminan keamanan pelayanan. Hasil penelitian nilai indeks *assurance* adalah 3,17 yang dapat dikatakan “Baik”.

4. Empathy. Penilaian indeks tentang aspek empathy adalah 3,16, yang dapat dikatakan “Baik”

Dapat disimpulkan bahwa keseluruhan yaitu mencakup lima indikator untuk menilai tentang Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul sudah dikatakan “Baik”.

A.2 Faktoe-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul.

1. Kompetensi Aparatur

Kompetensi pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul dilihat dari tingkat pendidikan, kemampuan beradaptasi, menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal dan kemampuan melakukan kerjasama dan adanya pendidikan dan pelatihan (diklat) menambah keahlian para pegawai sudah baik.

2. Budaya Pelayanan

Budaya pelayanan yang berkualitas, ramah, sopan, adil di Kantor Kecamatan Sewon sudah baik, dengan adanya sistem nomor antrian menjadi lebih efektif dan tertib.

3. Pemberian insentif

Adanya sistem penilaian kinerja PNS yang dilakukan tiap tahun ini memberikan motivasi kepada para pegawai di Kantor Kecamatan Sewon untuk meningkatkan kinerjanya.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Keseluruhan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sewon sudah baik, untuk kedepannya agar konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan agar semakin baik.
2. Memberikan fasilitas untuk masyarakat berupa saran dan kritik melalui kotak saran di lingkungan kantor Kecamatan Sewon maupun saran suara masyarakat di websit resmi Kantor Kecamatan Sewon