

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Skripsi ini membahas dan menganalisis tentang “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2017”. Dari pembahasan dan analisis yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Pada indikator kualitas pelayanan Reability (Reabilitas), masyarakat sudah setuju dengan pelayanan yang sama rata dan menunjukkan kemampuan dalam pelayanan namun masih butuh perbaikan dalam ketepatan waktu. Pada indikator kualitas pelayanan Assurance (Jaminan) sudah berjalan dengan sangat baik dimana masyarakat setuju dengan pegawai yang kompeten dan sopan dalam melayani masyarakat. Pada indikator kualitas pelayanan Emphaty (Empati) juga masyarakat sudah puas dengan komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat serta dengan pemahaman pegawai akan keluhan dan kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pada indikator kualitas pelayanan Responsiveness (Responsivitas), prosedur yang tidak berbelit-belit, ketanggapan pegawai dalam menghadapi masalah atau komplain dan penyampaian informasi sudah berjalan dengan baik namun masih banyak keluhan dari masyarakat untuk pelayanan yang cepat dan tepat. Pada indikator kualitas pelayanan Tangiable (Bukti Nyata), untuk fasilitas fisik seperti ruang tunggu masih memiliki banyak kekurangan namun perlengkapan kantor dan adanya papan informasi sudah dianggap baik.

Untuk faktor yang mempengaruhi terdapat faktor kesadaran yang memiliki pengaruh sebesar 42,8% terhadap kualitas pelayanan. Faktor sarana prasarana mempengaruhi sebesar 23,7% terhadap kualitas pelayanan. Faktor aturan mempengaruhi sebesar 31,2% terhadap kualitas pelayanan dan faktor kemampuan mempengaruhi sebesar 52,4% terhadap kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah dibuat untuk menunjang kualitas pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo maka penulis memberikan saran:

1. Melakukan perbaikan pada indikator sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang memadai, dan menyediakan toilet dan mushola khusus untuk masyarakat dengan lokasi yang mudah dijangkau.
2. Melakukan perbaikan pelayanan khususnya kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen dan mengusahakan penyelesaian dokumen sesuai dengan peraturan.
3. Memaksimalkan fungsi website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo seperti mengupdate informasi terbaru dan membuka pendaftaran pelayanan dengan sistem online.