

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai inovasi pelayanan publik SITUPAT dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa upaya inovasi pelayanan SITUPAT telah dilakukan dengan sangat baik.
  - a) Pertama dalam aspek Keuntungan relatif, melalui pelayanan SITUPAT masyarakat akan mendapatkan 4 produk hanya dengan satu persyaratan, yaitu KK, Akta Kelahiran, NIK, KIA, sehingga berkas yang dibawa oleh masyarakat akan lebih sedikit, selain itu produk KIA yang di dapatkan juga mampu memberikan fasilitas tambahan berupa keringanan biaya dari beberapa *stakeholders* yang bekerja sama dengan Pemerintah Kabupaten Bantul
  - b) Kedua dalam aspek kesesuaian, program pelayanan SITUPAT telah sesuai dengan keinginan masyarakat, yaitu pelayanan telah berprosedur mudah dan jelas, birokrasi lebih sederhana, waktu pengurusan yang cepat, dan gratis.

- c) Ketiga dalam aspek kerumitan, melalui penyederhanaan prosedur persyaratan sehingga proses pelayanan menjadi lebih ringkas dan cepat dibandingkan pelayanan sebelumnya, artinya tingkat kerumitan pada pelayanan ini dapat dikatakan rendah, sehingga hal ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
  - d) Keempat aspek kemungkinan dicoba, melalui aspek ini, sebelum inovasi diimplementasikan telah dilakukan uji publik terlebih dahulu untuk mengetahui kekurangan serta tanggapan dari masyarakat, sehingga akan dilakukan penyempurnaan terlebih dahulu agar inovasi pelayanan SITUPAT dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat ketika akan di implementasikan.
  - e) Kelima aspek kemudahan diamati, inovasi Pelayanan SITUPAT ini dapat diamati dengan mudah yaitu dari kemudahan akses yang dirasakan masyarakat, dengan lengkapnya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul membuat masyarakat pengguna layanan SITUPAT dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan penerbitan dokumen SITUPAT serta merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada pelayanan SITUPAT di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul yang diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa kelima

variabel tersebut mendapat nilai pada kategori puas dari masyarakat. Indikator yang mendapatkan nilai paling tinggi adalah pada indikator empati (*emphaty*) sedangkan indikator yang mendapatkan nilai terendah adalah daya tanggap (*responsiveness*).

Kelima variabel tersebut yaitu:

- a) Variabel bukti langsung (*tangible*) memperoleh jumlah persentase sebesar 83.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap kerapian penampilan petugas, fasilitas pelayanan, serta kebersihan ruang tunggu.
- b) Kehandalan (*reliability*) memperoleh jumlah persentase sebesar 85.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap kecermatan petugas, memiliki standar pelayanan serta keahlian petugas.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh jumlah persentase sebesar 79.8% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap, petugas pelayanan yang tanggap merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan serta, kecepatan pelayanan.
- d) Jaminan (*assurance*) memperoleh jumlah persentase sebesar 87.9% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap petugas dalam memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, kepastian biaya serta rasa aman dan dapat dipercaya.
- e) Empati (*Emphaty*) memperoleh jumlah persentase sebesar 89.4% yang memberikan jawaban puas dan sangat puas terhadap sikap petugas dalam

mendahulukan kepentingan pengguna/pemohon layanan, memberikan pelayanan secara sopan dan santun serta melayani dengan sikap ramah.

## **1.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam pelayanan SITUPAT, yaitu antara lain:

1. Inovasi pelayanan SITUPAT dapat dijadikan sebagai rujukan atau masukan atau sumber ide baru bagi instansi pemerintahan yang memiliki peran dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memudahkan masyarakat sebagai pengguna layanan.
2. Pelaksanaan inovasi pelayanan SITUPAT telah diterapkan dengan baik, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Namun hal ini harus dilakukan secara konsisten agar kepercayaan dari masyarakat terhadap penilaian tersebut dapat tetap dipertahankan. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul agar tidak cepat berpuas diri dan selalu mengembangkan inovasi-inovasi baru yang semakin memudahkan kinerja pemberian pelayanan sehingga mampu memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan terutama dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yang selalu dianggap sulit dan memakan banyak waktu.