

BAB VI

KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka yang saya lihat yaitu kurangnya fasilitas pendukung seperti kursi tunggu dan kamar mandi (WC). Untuk pelayanan masih sangat kurang. Pegawai pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Malaka belum menerapkan sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam) padahal jelas sekali ada poster yang ditempel didekat pintu seperti itu. Belum adanya penjelasan mengenai pengembalian berkas yang sudah beres. Seperti berkas yang mereka janjikan satu hari mereka selesaikan sekitar tiga sampai empat hari sehingga ada penumpukan orang di halaman kantor. Hal ini menyebabkan pengambilan kuota nomor antri. Karena sistem mereka menerapkan kuota nomor antrian sebanyak 50 orang setiap harinya. Sehingga mereka yang hanya mengambil berkas saja, sudah menghabiskan nomor antrian yang seharusnya untuk orang yang mengurus berkas baru. Belum ada keefektian dan keefisienan dalam menyelesaikan berkas. Paling dikeluhkan dari semua masyarakat saat saya memberikan kuesioner adalah kelamaan waktu penyelesaian berkas dan ketidakramahan pegawai.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan diatas, maka dapat di berikan saran terhadap hasil penemuan ini Saran yang dapat penulis sampaikan untuk Dispenduk Malaka yaitu sebaiknya untuk setiap Karyawan maupun staf dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja dan meningkatkan pelayanan dalam menangani keluhan-keluhan

masyarakat.

Perlu ditetapkan pegawai sesuai kebutuhan setiap bidang. Sehingga mereka tahu apa yang dikerjakan sesuai bidang masing-masing.

Perlu adanya pembagian loket. Sehingga tidak ada penumpukan berkas pada pegawai. Seperti loket untuk mengurus berkas yang baru dan loket pengambilan berkas yang telah sesuai, sehingga tidak ada nomor antrian yang terbuang sia-sia untuk masyarakat yang hanya mengambil berkas saja.

Lebih bersikap ramah lagi, sehingga saat masyarakat memberikan keluhan merasa senang karena ditanggapi.

Daftar Pustaka

- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82-93.
- Akbar, M. B. M. T. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1), 286-290.
- Ulumudin, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 5(1), 1-4.
- Putra, D. G. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti. *Progress: Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan*, 3(1), 1-13.
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7-14.
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 697-706.

Dahmiri, D., & Suzana, V. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 5(3).