

BAB VI

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai, penulis menggunakan empat indikator untuk mengetahui mutu pelayanan publik yakni *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), maka dapat disimpulkan bahwa:

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam indikator ini Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai belum menyajikan pelayanan sesuai dengan indikator, yang dibuktikan dengan fasilitas sarana dan prasana yang belum memadai dalam melayani masyarakat.

2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam indikator *responsiveness* (daya tanggap) di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menyajikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kemampuan merespon, kecepatan serta ketepatan pegawai dalam pelayanan administrasi masyarakat.

3) *Assurance* (Jaminan)

indikator *assurance* (jaminan) yang berhubungan dengan kepastian waktu dan biaya dalam proses pelayanan administrasi masyarakat dinilai kurang menyajikan mutu pelayanan yang baik, hal ini dikarenakan masih ada pegawai yang belum

menyajikan jaminan tepat waktu dan kepastian biaya yang sesuai standar pelayanan

4) *Empathy* (Empati)

indikator *empathy* (empati) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah menyajikan mutu pelayanan yang baik kepada masyarakat, dilihat dari kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan keperluan masyarakat dalam pelayanan administrasi masyarakat, serta pelayanan yang ramah dan sopan santun yang diberikan pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai kepada masyarakat.

5) Faktor penghambat dan faktor pendukung mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai

Faktor penghambat mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai soal jaringan internet sangat berpengaruh dalam pelayanan administrasi masyarakat yang akan menghambat dalam proses pelayanan dan berpengaruh pada mutu pelayanan sedangkan faktor pendukung mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sudah mempermudah masyarakat dalam pengkepentingan berkas masyarakat dan mempercepat proses pelayanan dengan pembagian shift kerja dan pelayanan melalui email maka dapat meningkatkan mutu pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, bahwa dari empat indikator yang ada belum semuanya diimplementasikan dengan baik, indikator

tangibles (bukti fisik) dan indikator assurance (jaminan) belum diimplementasikan dengan baik dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat, dengan faktor penghambat soal jaringan internet. Sedangkan indikator responsiveness (daya tanggap) dan indikator empathy (empati) dengan faktor pendukung pembagian shift kerja dan pelayanan melalui email sudah diterapkan dengan baik. Maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan administrasi masyarakat di Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai dinilai belum cukup baik.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyajikan saran yaitu:

- 1) Dispenduk Capil Kabupaten Manggarai sebaiknya berusaha meningkatkan dan memenuhi fasilitas sarana dan prasarana serta mengajukan pengadaan fasilitas penunjang dengan tujuan agar masyarakat merasa nyaman saat mengurus administrasi masyarakat dan akan meningkatkan mutu pelayanan administrasi masyarakat yang baik.
- 2) Menyajikan pelayanan yang terbuka kepada masyarakat baik biaya pelayanan administrasi masyarakat serta menyajikan pelayanan tepat waktu yang sesuai standar pelayanan agar mendapatkan citra yang baik dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang bermutu.
- 3) Melakukan pengawasan kerja kepada kinerja pegawai agar tidak terjadi calo/pungli berkas masyarakat

- 4) Memperkuat atau menambah mutu jaringan internet untuk pengelolaan administrasi masyarakat. Maka jaringan tidak sering eror atau bermasalah lagi dan menghambat proses pelayanan