

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Kecamatan Kobalima Kabupaten Malaka, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* (bukti fisik), kebersihan ruang kerja, kedisiplinan kerapian pegawai, fasilitas pendukung pelayanan laptop hanya 1 (satu) buah saja dan fasilitas lain sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, meja dan kursi duduk untuk menunggu antrian.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Kantor Kecamatan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawai terhadap masyarakat masih perlu diperbaiki karena ada janji pengambilan dokumen yang tidak pasti dan Bapak Camat dan Sekretaris Camatnya sering tidak berada di tempat kerja.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu diperbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang di urus sesuai waktu yang ditentukan. Sesuai aturan pengurusan dokumen kependudukan tidak ada pungutan biaya tapi kadang-kadang petugas minta uang pulsa pada sebagian masyarakat
5. Dimensi *Empahaty* (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli meberi perhatian kepada masyarakat dan tetapi ada juga petugan membeda-bedakan

(*diskriminatif*) sehingga pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan kurang berkualitas.

### **1.1. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mollo Utara Kabupaten Timor Tengah Selatan maka peneliti memberi saran :

1. Dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Empahaty* (Empati) ketiga indikator tersebut seperti yang sudah di jelaskan dikesimpulan bahwa pelayanannya sudah baik dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat petugas sudah memberi pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat.
2. Terkait dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk di tingkatkan lagi agar menumbuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan.
3. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Agar pegawai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat dan tidak ada unsur deskriminasi.