

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan dengan judul “Studi Deskriptif Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Barat Daya (Studi Kasus: Layananan Dokumen Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk).” Penulis menyimpulkan bahwa:

1. Meskipun jadwal resmi menyebutkan layanan dimulai pukul 07.30, namun kenyataannya petugas petugas Bagian Loker, Bagian Dapduk, Capil, serta PIAK masih sering hadir di atas waktu yang sudah ditentukan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran petugas terhadap tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat. Ketidaktepatan waktu pelayanan ini menimbulkan ketidakpuasan serta ketidakpastian bagi masyarakat, terutama mereka yang datang dari Desa terpencil dengan akses transportasi terbatas.
2. Transparansi atau keterbukaan layanan di Dispendukcapil Sumba Barat Daya masih belum optimal. Meskipun instansi telah berupaya meningkatkan mutu layanan melalui pengadaan sarana dan penguatan SDM. Namun, keterbatasan infrastruktur, terutama jaringan yang tidak stabil, menjadi hambatan utama dalam pengembangan sistem pelayanan berbasis digital. Selain itu, belum tersedianya media sosial resmi dan kurangnya sosialisasi menyebabkan masyarakat kesulitan memahami prosedur dan persyaratan layanan.
3. Responsivitas/ketanggapan layanan sudah cukup baik dalam merespon setiap kebutuhan masyarakat, hal tersebut ditunjukkan pada awal masyarakat memasuki loket sampai pada tahap selesainya pelayanan. Secara keseluruhan,

meskipun responsivitas pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, seperti peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi, penyediaan fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman, serta penguatan integritas pelayanan agar tidak terjadi praktik diskriminatif bagi pemohon tertentu.

a) **Respon Awal** menunjukkan petugas sudah cukup baik dalam merespon masyarakat dengan cara sopan dan komunikatif, serta memberikan penjelasan yang jelas mengenai persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Jika masyarakat datang dengan kelengkapan dokumen yang sesuai, maka pelayanan dapat dilakukan secara cepat, bahkan dalam waktu sekitar 10 menit untuk masing-masing dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP).

b) **Respon Proses** dalam pelayanan publik yang mencakup aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, aparat Dukcapil SBD telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan tergolong cepat dan tepat, serta masyarakat dapat memperoleh dokumen KTP dalam waktu satu hari selama jaringan mendukung. Hal ini menunjukkan bahwa petugas sudah mampu memberikan pelayanan secara responsif yang sesuai dengan tuntutan publik. Walaupun masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat terkait adanya praktik informal berupa pengutamaan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki relasi dengan petugas.

4. Petugas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Sumba Barat Daya belum sepenuhnya berpegang teguh terhadap prinsip pelayanan

publik. Meskipun pimpinan telah menerapkan berbagai upaya seperti sosialisasi visi-misi dan pengarahan rutin untuk mendorong sikap ramah dan peduli. Namun yang petugas lakukan justru berbeda. Sebagian masyarakat merasa dilayani dengan baik, komunikatif, dan sopan. Dan sebagian masyarakat juga merasa petugas kurang responsif dan tidak memberikan penjelasan memadai saat terjadi gangguan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa nilai empati yang menjadi bagian penting dalam pelayanan publik belum sepenuhnya dilaksanakan secara merata oleh seluruh petugas.

5. Persepsi penerima layanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Sumba Barat Daya masih beragam. Sebagian masyarakat menilai pelayanan sudah profesional dan sesuai SOP, namun masyarakat lainnya merasa adanya ketimpangan pelayanan yang dipengaruhi oleh hubungan personal dengan petugas. Ini menunjukkan bahwa implementasi nilai profesionalisme belum sepenuhnya konsisten, sehingga memengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk itu, penguatan pengawasan internal dan komitmen terhadap pelayanan yang adil dan setara perlu terus ditingkatkan guna menciptakan kualitas layanan publik yang optimal.

## **6.2 SARAN**

1. Peningkatan Disiplin Waktu Pelayanan, Dispenduk SBD perlu menegakkan disiplin waktu bagi petugas agar pelayanan dibuka sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Serta, perlunya tindakan tegas yang dilakukan pimpinan agar pelayanan berjalan sesuai dengan harapan.
2. Perlu adanya Pengembangan Sarana Informasi untuk membuat *website* resmi dan akun media sosial yang memuat informasi lengkap mengenai proses, syarat, dan biaya pelayanan administrasi kependudukan agar masyarakat

mudah mengaksesnya. Serta, perlu dilakukannya sosialisasi mengenai prosedur dan syarat administrasi kepada masyarakat agar mereka lebih memahami dan dapat menyiapkan dokumen yang diperlukan.

3. Dispenduk SBD perlu memperbaiki perangkat perekaman dan jaringan internet agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar tanpa gangguan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
4. Dispenduk SBD perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja petugas serta proses pelayanan untuk memastikan bahwa semua prinsip pelayanan publik diimplementasikan dengan baik dan adil bagi seluruh masyarakat.