

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Belu masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan public yang optimal. Beberapa factor yang mempengaruhi kinerja pegawai anantara lain kurangnya sarana dan prasarana penunjang, sikap dan etika pelayanan yang belum mencerminkan profesionalisme, serta indikasi adanya perlakuan yang tidak adil dalam proses pelayanan. Meski terdapat upaya seperti penyediaan kotak saran dan forum pengaduan, namun tindak lanjut terhadap masukan masyarakat masih kurang maksimal.

Budaya kerja yang terbuka dan kolaboratif sebenarnya sudah mulai diterapkan namun belum sepenuhnya merata dalam praktik pelayanan. Kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas aspek manjerial dan pengembangan pegawai.

6.2 Saran

1. Bagi Pimpinan Dinas
 - a. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai khususnya dalam aspek etika dan profesionalisme dalam melayani masyarakat.
 - b. Menindaklanjuti setiap keluhan atau masukan masyarakat secara transparan dan bertanggung jawa guna meningkatkan kepercayaan public

- c. Meningkatkan pelatihan dan pembinaan pegawai dalam bidang pelayanan public yang ramah dan adil.
- 2. Bagi instansi
 - a. Memperbaiki sarana dan prasarana pelayanan seperti ruang tunggu, tempat duduk, serta antrean agar mendukung kenyamanan masyarakat.
 - b. Mengembangkan system pelayanan berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transportasi layanan.
- 3. Bagi masyarakat
 - a. Berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan atau pengaduan secara tertulis melalui kotak saran atau secara langsung kepada petugas pelayanan.
 - b. Menjaga komunikasi yang baik dan sopan dalam berinteraksi dengan petugas demi terciptanya hubungan yang saling menghargai.

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu meningkat secara signifikan.