BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa penulis ambil dari tulisan tersebut adalah :

1. Mekanisme pelayanan publik diatur pada pasal 21 UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Mekanisme pelayanan publik diatur juga berdasarkan Surat Edaran Bupati Tangerang No 440/3259-Dinkes Tentang Penguatan Peran Tim Penanganan Covid-19 Sebagai Pusat Krisis (*Crisis Center*) Di Lingkungan Perkantoran Instransi Pemerintah. Bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah melaksanakan protokol kesehatan berdasarkan Surat Bupati dan Dinas Kesehatan yang menyatakan tidak boleh ada kerumunan masa. Untuk mendukung pelayanan publik pada masa pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat aturan pelayanan secara *online* via *Whatsapp*.
2. Faktor- faktor pendukung untuk melayani pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tangerang sudah terpenuhi dari kesadaran pegawai, aturan pelayanan publik, pengorganisasian dalam pelayanan publik, kemampuan dan keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana dan Protokol Kesehatan. Sedangkan, Faktor Penghambat pada Dinas Kependudukan Kabupaten Tangerang adalah Inkoneksitensi pada penyelesaian administrasi tidak berjalan sesuai waktu pada lingkungan organisasi yang dapat merugikan masyarakat, juga kebutuhan internet yang secara berkala mengalami server down yang memperlama waktu, dan kesadaran masyarakat akan pengurusan dokumen yang masih kurang dalam melengkapi syarat untuk menyeleseaikan dokumen.

3. Upaya Mengatasi faktor penghambat ialah pengavaluasian dalam jangka waktu pelayanan publik, memperbaiki jaringan internet dan sosialiasi kepada masyrakat.

B. Saran

1. Secara praktis saran penulis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan masalah yang dihadapi sekarang adalah Memaksimalkan kerja dari staff dan mencari inovasi untuk cara pelayanan lain yang bisa

menghasilkan keuntungan bagi masyarakat. Memberikan sosialisasi terhadap masyarakat sebelum mengurus administrasi apa-apa saja yang harus dilengkapi, bisa disosialisasikan melalui banner, spanduk ataupun iklan di media sosial. Memilih dan memanfaatkan Sumber Daya Manusia yang berkomperten dalam bidangnya agar pengurusan administrasi berjalan lancar dan cepat, serta Berkoordinasi dengan dinas terkait tentang pengendalian percepatan jaringan internet agar pekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melalui via internet berjalan dengan cepat dan tidak terkendala oleh internet yang lambat.

2. Secara akademis dapat menjadi acuan bagi penelitian berikutnya, dan diharapkan agar dapat mengembangkan penelitian ini sehingga bisa bervariasi serta sebagai masukan bagi penelitian lainnya tentang pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabaupaten Tangerang.