

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Praktik Pelayanan dalam menyelenggarakan Administrai Kependudukan di kecamatan Panimbang kurang memuaskan hal ini dikarenakan adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh pegawai kecamatan panimbang dengan membayar kisaran 100-150 ribu kepada masyarakat dengan menjanjikan dokumen beres dalam waktu satu minggu mungkin hal ini yang membuat banyak masyarakat yang belum memiliki KTP, lambatnya dalam membuat dokumen kependudukan, serta kurang adanya sosialisasi oleh kecamatan Panimbang kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan yang diberikan Kecamatan Panimbang kurang memenuhi kualitas pelayanan publik, dimana menurut Zeithaml pelayanan dapat

dikatakan berkualitas jika memenuhi 5 dimensi yang di sebut SERVQUAL, diantaranya : pertama, adanya bukti seperti fasilitas. Kedua, adanya kehandalan yaitu kecakapan dalam melakukan pelayanan secara akurat dan terpercaya. Ketiga, adanya ketanggapan yaitu pelayanan yang cepat serta tidak berbelit-belit. Keempat, adanya jaminan yaitu menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat. Kelima, adanya empathy yaitu perhatian yang tulus serta memahami kebutuhan masyarakat.

2. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panimbang. Yang pertama, kurangnya kesadaran masyarakat: faktor ini menjadi faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Karena kesadaran masyarakat bisa membantu kelancaran berjalannya pelaksanaan administrasi kependudukan. Yang kedua, Faktor budaya: faktor ini menjadi faktor penghambat dalam

pelaksanaan pelayanan, karena dalam mengurus dokumen kependudukan bukan orang tersebut yang mengurusnya melainkan calo, sehingga dalam pencatatan dokumen sering kali ada kesalahan yang tidak sesuai dengan datanya. Dan yang ketiga, faktor kedisiplinan pegawai: faktor ini juga yang menjadi penghambat dalam pelayanan Administrasi kependudukan, karena sering lambatnya pegawai yang datang serta sering keluar saat di jam kerja, seringkali banyak masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan tapi kadang pegawainya tidak ada. Dalam hal ini seharusnya pihak kecamatan Panimbang lebih giat lagi dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut penulis memberikan saran kepada:

1. Untuk Kecamatan Panimbang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi

kependudukan kepada masyarakat, di tiadakannya pemungutan liar terhadap masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan karena dalam hal ini seharusnya gratis dan sudah diatur dalam Undang-undang. Selain itu pelayanan yang diberikan oleh pegawai juga harus ramah, baik, sopan karena dengan sikap seperti itu masyarakat akan merasa nyaman, serta lebih ditingkatkan lagi dalam sosialisasi kepada masyarakat.

2. Untuk masyarakat agar tidak menggunakan jasa calo dalam mengurus dokumen, sehingga masyarakat bisa aktif berperan dan berpartisipasi dalam program atau kebijakan pemerintah.