

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol dapat kita tinjau dari beberapa indikator, yaitu tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati) atau variabel dependent. Dari beberapa indikator tersebut, secara simultan Disdukcapil Kabupaten Buol tidak memenuhi semua kriteria yang ada, meskipun berhubungan karena dipengaruhi oleh variabel-variabel independent atau variabel bebas, yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor struktur organisasi, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor sarana pelayanan. Meskipun faktor struktur organisasi bisa diunggulkan tetapi tidak memiliki pengaruh yang cukup signifikan. Sebagai contoh adalah ketersediaan sarana dan prasarana (tangible) dan pegawai/petugas kurang tanggap dan merespon apa yang dikeluhkan oleh masyarakat (responsiveness). Sementara ada pula beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Buol. Seperti pegawai/petugas cuek atau acuh tak acuh dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat (Faktor Kesadaran), belum adaperaturan Pemerintah Daerah tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Buol (Faktor Aturan), IQ dan SDM yang kurang mampu untuk bersaing (Faktor Kemampuan dan Keterampilan) dan ketersediaan perlengkapan yang kurang mendukung dan memadai (Faktor Sarana Pelayanan).

Dari kejadian diatas, bahwa pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol belum bisa dikatakan berhasil meskipun mempunyai hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, nilai rata-rata untuk pelaksanaan pelayanan yang diberikan atau dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Buol berkisar di angka 40%-45% berdasarkan dari kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

6.2 Saran

Dari fenomena yang telah terjadi berdasarkan kejadian di lapangan, diharapkan Pemerintah Daerah agar bisa segera membuat peraturan daerah tentang pelayanan publik dan melindungi hak dan kewajiban masyarakat atau konsumen sebagai orang yang dilayani serta Disdukcapil Kabupaten Buol membuat satu inovasi yang bisa mengangkat dan memperbaiki pelayanan publik di Kabupaten Buol itu sendiri.