

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja peayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen Tahun 2012:

a. Ketampakan Fisik meliputi: kelengkapan fasilitas dan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori baik. Karena Fasilitas sudah lengkap dan ruangan atau lingkungannya bersih, rapih sehingga membuat masyarakat nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

b. Reliabilitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah Tahun 2012 dikategorikan baik. Karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang ada.

c. Responsivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen dikategorikan baik karena pegawai melayani masyarakat dengan baik jika terdapat keluhan dan kesalahan dapat diterima oleh pegawai dan ada solusi yang diberikan untuk menyelesaikannya

- d. Kompetensi disini berupa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam kategori mampu, karena pegawai menguasai semua jenis pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Kesopanan, indikator ini terdiri dari kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan dan kedisiplinan para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori baik.
- f. Kredibilitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik. Terbukti bahwa jam pelayanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Kewajaran biaya sangat wajar karena biaya administrasi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk Dan Akta Catatan Sipil. Adanya kesesuaian antara biaya dengan hasil pelayanan, Sikap adil pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat sangat adil sesuai dengan prosedur yang ada.
- g. Keamanan selama mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terjamin aman karena sudah difasilitasi dengan area parkir yang luas dan tukang parkir.
- h. Akses untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat mudah selain tempatnya strategis, dapat dijangkau oleh kendaraan

- i. Komunikasi dalam indikator ini terdiri dari kemudahan prosedur dan informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen baik, karena prosedur mudah dipahami dan informasi yang diberikan jelas.
 - j. Pengertian, indikator ini meliputi kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan. Waktu pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, jadi pengertian dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kategori baik.
2. Hasil hubungan antara latar belakang pendidikan responden dengan unsur-unsur pelayanan yang ada untuk menilai kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen tahun 2012 menggunakan analisis tabulasi silang (crosstabs) dan chi-square test. Secara umum masyarakat berpendapat bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupatrn kebumen baik karena hampir semua tidak ada perbedaan frekuensi jawaban keenam latar belakang tingkat pendidikan responden terhadap unsur pelayanan yang digunakan untuk menilai kinerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kebumen.
3. Penilaian responden terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen tahun 2012 dikategorikan baik, hal ini didasarkan pada indeks rata-rata dan IKM unit kerja yaitu 3,07 dan 76,75 dimana termasuk dalam kategori baik antara Nilai Interval IKM 2,51-3,25 dan Nilai Interval Konversi IKM 62,51-81,25

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Penambahan Sumber Daya Manusia, agar pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang sudah ditentukan dan pelayanan cepat terselesaikan, agar membuat masyarakat lebih nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Penambahan meja untuk memudahkan masyarakat mengisi Formulir Pengajuan Akta Kelahiran.
3. Sosialisasi secara rutin kepada masyarakat agar menyadarkan masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan, dan agar masyarakat tidak memanfaatkan jasa pihak ketiga dalam mengurus administrasi kependudukan