

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai “evaluasi kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto” maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto tahun 2022 yang mengacu pada PERMENPAN No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Maka diperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik. Berdasarkan 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diteliti, unsur persyaratan pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dan berada pada tingkat sangat baik. Karena kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto semua persyaratan yang dibutuhkan sesuai dengan masyarakat inginkan dan mengurus dokumen tidaklah keluar dari koridor yang relevan. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur sarana dan prasarana dan berada pada tingkat baik. Walaupun masuk kategori baik, sarana dan prasarana masih dinilai kurang baik oleh masyarakat karena dilihat dari kurangnya kebersihan tempat ruang tunggu dan toilet, tempat parkir yang kurang teratur, dan AC tidak berfungsi sehingga menurunnya nilai persepsi masyarakat.
2. Kendala yang terjadi dari hasil evaluasi kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto yaitu aplikasi layanan

rancak digital yang sulit diakses, kurangnya publikasi serta edukasi kepada masyarakat, dan sarana dan prasarana yang masih kurang baik.

3. Dengan adanya kendala tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto melakukan upaya atas solusi untuk mengatasinya yaitu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat bagaimana mekanisme dan prosedur menyampaikan pengaduan, dan membuat tutorial brosur dan aplikasi di sosial media yang menjelaskan tata cara penggunaan sistem informasi pengelolaan pengaduan yang sudah dibuat. Pada aplikasi layanan rancak digital yang sulit diakses, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto akan memastikan kesiapan aplikasi agar terhindar dari kendala. Lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto akan memperhatikan juga tentang kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman seperti kebersihan ruang tempat pelayanan, ruang tunggu, toilet, dan kesejukan lingkungan pelayanan, serta sangat memungkinkan membangun gedung baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto dalam mengevaluasi kepuasan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas serta berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun ulang pengelolaan pengaduan

seperti Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan.

2. Sebaiknya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto memberikan *Free Wifi* agar masyarakat mudah mengakses pengurusan secara online selama berada dikantor capil Sawahlunto
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto memberikan layanan rancang digital lebih diefektifkan penggunaannya, karena saat ini untuk aplikasi rancang digital sedikit terkendala oleh masyarakat untuk masuk pada aplikasi.
4. Untuk layanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto yang dilakukan oleh petugas registrasi baik pelayanan KTP-e, KK, akta lahir/meninggal, sebaiknya pencetakan dokumennya dilakukan di desa masing-masing, dan petugas registrasi capil hanya mengantar berkas saja.
5. Masalah jaringan yang sering jadi kendala saat pelayanan, sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto perlu meningkatkan jaringan internet karena saat ini kita melakukan pelayanan melalui online.
6. Fasilitas di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto perlu diperhatikan seperti AC yang tidak berfungsi dan kalua bisa tempat pelayanan dan cetak KTP serta pengambilan KK sebaiknya jadi satu pintu masuk.