

BAB V

PENUTUP

1.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data tersebut tentang faktor dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yang dihubungkan dengan tujuan penelitian, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. faktor *tangible* (berwujud/bukti langsung) yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut yaitu, terkait sarana dan prasarana penggunaan SIAK yang masih eror, sedangkan terkait kondisi ruang pelayanan, ruang tunggu, kamar mandi, kotak saran, dan CCTV sudah tersedia dengan kondisi bersih dan luas. begitu juga terkait penampilan petugas sudah rapi dan sesuai dengan ketentuan seragam yang telah ditentukan
- b. faktor *reliability* (kehandalan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut yaitu, terkait waktu pengajuan atau permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian yang sudah cepat sesuai SOP, dan kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada pemohon sudah baik. Sedangkan untuk sikap petugas masih terdapat petugas yang kurang ramah kepada pemohon
- c. faktor *responsiveness* (cepat tanggap) yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut yaitu, terkait respon petugas terhadap pemohon yang sudah tanggap dan tidak membedakan respon terhadap pemohon baik yang pada umumnya ataupun yang berkebutuhan khusus

- d. faktor *assurance* (jaminan) yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut yaitu, terkait jaminan kebermanfaatan pelayanan yang sangat bermanfaat bagi pemohon, jaminan pengetahuan petugas yang sudah baik, jaminan biaya pelayanan dengan tanpa biaya, dan jaminan legalitas dalam menjaga kerahasiaan identitas pemohon sudah dilaksanakan secara optimal
- e. faktor *emphaty* (empati) yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut yaitu, terkait petugas yang sudah memiliki rasa empati terhadap pemohon dengan memberikan perhatian terutama bagi pemohon yang berkebutuhan khusus

1.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah dijelaskan tersebut, maka peneliti memberikan saran terhadap permasalahan yang terdapat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, yaitu:

- a. memperbaiki jaringan yang digunakan untuk penggunaan SIAK
- b. memberikan pelatihan kepada petugas mengenai sumber daya manusia
- c. dibentuk tim khusus yang kemudian diberikan pelatihan terkait pemeliharaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- d. diadakannya program untuk mempermudah pemohon yang berkebutuhan khusus, seperti petugas yang mendatangi rumah pemohon, atau mengajukan permohonan via telepon.