

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dideskripsikan dan dipaparkan pada bab sebelumnya, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam meningkatkan pelayanan sudah terlaksana dengan cukup baik dengan mengacu kepada Peraturan Daerah (Perda) Kota Batam Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kota Batam, meskipun belum dapat dikatakan sempurna dikarenakan ada beberapa hal yang dinilai sebagai kekurangan didalamnya, namun hal ini tidak secara signifikan menghambat berjalannya proses pengurusan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.
2. Pada pelaksanaannya, kegiatan pelayanan di bagian Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai belum optimal dan belum berjalan dengan sempurna, hal ini karena ditemukannya beberapa faktor penghambat seperti perbedaan budaya antara masyarakat asli Kota Batam dengan masyarakat pendatang dari luar Kota Batam sehingga mengakibatkan gap pada saat proses pelayanan berlangsung. Faktor penghambat lainnya yakni pada bagian manajemen dimana didalamnya berisi berbagai aturan yang mengutamakan keputusan pimpinan didalam hierarki atau susunan organisasi dalam pengambilan keputusan sehingga memerlukan proses serta waktu yang tidak sebentar, para pegawai tidak memiliki ruang untuk lebih mengoptimalkan kreatifitas dan inovasi individu dikarenakan harus selalu mengikuti arahan dari pimpinan, tidak dapat mengambil keputusan sendiri, harus menunggu hasil keputusan dari atasan terlebih dahulu barulah hasil dari atasan tersebut dapat

direalisasikan oleh pegawai. Selanjutnya penghambat lainnya yakni keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang mengikuti perkembangan zaman, serta fasilitas yang dinilai kurang nyaman bagi masyarakat didalam melakukan proses pelayanan.

3. Upaya dalam mengatasi faktor penghambat aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian Pindah Datang Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam adalah diadakannya rapat bersama pimpinan mengadakan meeting, musyawarah, menyelesaikan permasalahan langsung turun kelapangan. Saat ini juga sedang mencoba membuat dan merancang satu tempat atau sistem yang nyaman untuk dilakukannya proses pelayanan.
4. Dari kelima indikator budaya organisasi yang digunakan, indikator *risk tolerance* (toleransi terhadap resiko) adalah indikator yang paling lemah dikarenakan kurangnya ruang bagi pegawai untuk bersikap kreatif dan inovatif, seluruh kegiatan yang dilaksanakan ahrus menunggu keputusan dari atasan atau pimpinan terlebih dahulu untuk kemudian diaplikasikan, hal ini membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga kurang efektif dan efisien. Indikator yang dinilai paling kuat adalah indikator *management support* (dukungan manajemen) dimana didalamnya tersedia berbagai sarana prasarana serta fasilitas yang menunjang proses pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang tertera diatas mengenai aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dalam melaksanakan proses pelayanan hendaknya memberikan pelayanan dengan sepenuh hati agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat dengan aturan dan SOP yang ada, terutama 3S(Senyum, Sapa, Salam) yang pada kenyataannya sudah jarang ditemui.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam hendaknya meningkatkan kualitas sarana prasarana serta fasilitas agar masyarakat merasa nyaman saat melakukan proses pelayanan. Termasuk didalamnya sistem komputerisasi, tempat menunggu, dan papan informasi yang mudah dijangkau, ringkas dan jelas sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, perbaikan sistem yang sering bermasalah juga dapat memperlambat proses pelayanan harus segera diperbaiki agar lebih efektif dan efisien.
3. Berbagai faktor penghambat yang ada jangan hanya dibawa didalam rapat, tapi juga harus dengan cepat direalisasikan, karena jika ditangani dengan lambat maka pelayanan tidak akan dapat berjalan dengan optimal.
4. Terkait dengan indikator *risk tolerance* sebaiknya atasan memberikan ruang lebih kepada bawahannya untuk bersikap inovatif dan kreatif sehingga proses pelayanan akan selesai dengan lebih efektif dan efisien.