

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam jika dilihat berdasarkan indikator kualitas pelayanan publik yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sebagai berikut:

- 1) Indikator *reliability*, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan informasi yang dijanjikan agar tidak terjadinya kebingungan pada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan sekaligus memenuhi harapan masyarakat. Dalam hal ini, pelayanan pembuatan akta lahir di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah diberikan sesuai dengan seluruh informasi yang didapatkan oleh masyarakat di awal.
- 2) Indikator *tangibles*, pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat dihasilkan dengan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang memadai, karena kurangnya pegawai dan sarana prasarana dapat menghambat proses pemberian pelayanan. Dalam hal ini, beberapa sarana prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam masih belum mencukupi.
- 3) Indikator *responsiveness*, pelayanan harus diberikan dengan segera kepada masyarakat agar pelayanan yang diselenggarakan dapat berjalan dengan baik. Masyarakat yang dilayani dengan cepat akan terhindar dari kebingungan.

Begitu pula Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki kecepatan yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir.

- 4) Indikator *assurance*, perilaku yang dimiliki oleh pegawai merupakan hal yang penting untuk diperhatikan agar pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan dengan baik. Pegawai yang memiliki perilaku yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik pula, begitu pun sebaliknya. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah memiliki pegawai dengan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan pembuatan akta lahir.
- 5) Indikator *emphaty*, salah satu upaya dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan mengetahui apa saja keinginan dan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam telah berupaya mencari tahu apa saja aspirasi dan harapan masyarakat terkait pelayanan pembuatan akta lahir.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan penelitian di atas, terdapat sejumlah hal yang masih perlu diperhatikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam pemberian pelayanan pembuatan akta lahir. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu terkait dengan indikator *tangibles*, sebagai berikut:

- 1) Menambah jumlah alat bantu pelayanan yang masih mengalami kekurangan unit, seperti *printer*. Saat ini, pegawai dan petugas pelayanan pembuatan akta

lahir masih saling berbagi alat bantu *printer* sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan pembuatan akta lahir di Disdukcapil Kota Batam.

- 2) Memperluas ruang tunggu pelayanan yang ada agar dapat menampung lebih banyak jumlah tempat duduk sehingga mencukupi bagi masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akta lahir di Disdukcapil Kota Batam.