

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah penelitian dan pembahasan dilakukan maka dapat diambil kesimpulan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Membangun Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam yang mana dilihat dari indikator pelayanan prima yaitu Sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan antisipasi (*anticipation*) yaitu sebagai berikut:

- 1) Sikap (*attitude*). Dapat disimpulkan bahwasanya sebuah pelayanan sangat didukung oleh sikap yang diberikan dari pegawai kepada masyarakat, dengan adanya sikap yang baik dapat meningkatkan rasa kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Maka sebuah pelayanan haruslah mengedepankan sikap yang baik sebagai bentuk jaminan untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan rasa aman yang, karena sebuah pelayanan prima muncul ketika pelayanan yang diinginkan dan diharapkan dapat dirasakan oleh masyarakat.
- 2) Perhatian (*attention*). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang prima didukung juga dengan perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat, dengan adanya rasa perhatian yang diberikan, masyarakat akan merasakan bahwasanya para pegawai mampu untuk memahami apa yang menjadi masalah atau kendala yang ada serta dengan adanya pegawai yang berkompeten sebagai acuan bahwa dalam melayani masyarakat juga harus

memahami apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan.

- 3) Tindakan (*action*). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, tanggap serta sarana dan prasarana yang memadai merupakan hal yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, karena dengan adanya hal tersebut berpengaruh terhadap proses pelaksanaan dalam sebuah pelayanan, jika diantaranya mengalami kendala maka akan menghambat dalam proses pelayanan. Dengan adanya kendala yang ada masyarakat akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.
- 4) Antisipasi (*anticipation*). Dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan harus memiliki antisipasi dalam setiap proses pelayanannya. Sebuah antisipasi dalam pelayanan merupakan hal yang penting karena setiap masyarakat memiliki tingkat pemahamannya masing-masing. Antisipasi yang diberikan oleh pegawai merupakan upaya dalam memberikan solusi demi kepentingan masyarakat. Jika adanya antisipasi yang telah disiapkan dengan maksimal maka akan memperkecil rasa kekecewaan yang dirasakan oleh masyarakat apabila dalam proses pelayanan terjadi miskomunikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil dan kesimpulan yang ada dalam penelitian yang perlu diperhatikan Disdukcapil Kota Batam dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk mencapai hasil pelayanan yang lebih maksimal. Peneliti memberikan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam terkait dengan penyelenggaraan pelayanan prima yang masih menjadi kekurangan didalam

pelaksanaan pelayanan yaitu pada indikator Tindakan (*action*) yaitu sebagai berikut:

- a) Terkait pengadaan alat bantu pelayanan seperti komputer, printer, scanner, dan lainnya, menambah alat bantu untuk setiap pegawai yang ada di Disdukcapil Kota Batam agar dalam melayani masyarakat dapat maksimal tidak terkendala atau terganggu dengan pegawai lainnya yang juga sibuk untuk melayani masyarakat.
- b) Ruang tunggu di Disdukcapil Kota Batam dibuat dalam bentuk bangunan tetap agar dalam memberi layanan dan menerima pelayanan dapat merasakan kenyamanan tanpa ada kekhawatiran akan keadaan cuaca, dan juga didukung dengan kursi yang memadai.
- c) Lokasi parkir yang seharusnya memiliki lahan sendiri tidak menggunakan bahu jalan agar ketertiban jalan dan juga keamanan kendaraan lebih terjamin.