

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kinerja pegawai aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Batam, bisa disimpulkan dari data penemuan yang peneliti peroleh menggunakan 5 (lima) indikator yaitu Produktivitas, Kualitas layanan, Responsitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Indikator kinerja dalam pelayanan publik yang telah dikembangkan, dan diketahui bahwa kinerja dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang terbilang belum cukup dikatakan maksimal. Dapat dikatakan demikian kerana hasil pengamatan, wawancara, traingulasi terhadap masyarakat menunjukkan pada secara administratif dan teknik pelayanan pengurusan akta kelahiran yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam masih mengarah kepada pelayanan yang belum cukup berkualitas yang mana bisa dilihat dari pelayanan yang masih didapatkan masyarakat masih berbelit-belit.

Menurut parameter indikator dalam pengukuran kinerja produktivitas bahwa pemempatan para pegawai belum sesuai terhadap keahlian pegawai dikarenakan kurangnya Sumber Daya Manusia. Dilihat dari indikator responsitas yang memeparkan indikasi yang terbilang belum baik. Dan fakta juga memaparkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Batam telah melakukan berbagai inovasi untuk guna memenuhi kebutuhan oleh masyarakat Kota Batam. Guna dari inovasi tersebut menjadi lebih memudahkan masyarakat yang

bertempat tinggal jauh ataupun yang belum sempat dikarena kesibuk dalam pekerjaan ke Dinas Kependudukan dan Sipil dan Catatan Sipil. Ditinjau dari segi tanggung jawab dapat diketahui bahwa pelaksanaan didalam kegiatan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan kebijakan organisasi yang telah ada dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Dengan ini dapat dilihat dari segi kesesuaian pelaksana didalam kegiatan yang mana prinsip pelayanan publik dan organisasi baik yang diatur pemerintah dalam PERMENDAGRI No 9 pada tahun 2016 yang bermaksud untuk mempercepat dan meningkatkan cakupan dalam kepemilikan akta kelahiran. Dari aspek Akuntabilitas belum terbilang baik dimana pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan layanan yang kurang maksimal kepada masyarakat, mulai dari prosedurnya yang berbelit-belit, dan juga pegawainya yang kurang ramah dan kurang respon.

Selain dari itu juga dapat dilihat beberapa faktor penghambat dan faktor pendukung dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dengan meningkatnya permintaan pengurusan akta kelahiran yang banyak, sementara tidak sesuai dengan SDM yang ada pada saat ini serta kurangnya pemahaman dan persiapan setiap pemohon menjadi kendala yang setiap hari dihadapi pegawai. Dan yang menjadi faktor pendukung kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yaitu adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu, ruang menyusui untuk ibu yang menyusui, tempat photocopy dan toilet.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yaitu dengan melihat beberapa kendala yang dihadapi para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas kependudukan dan Catatan sipil Kota Batam, maka adapun saran-saran yang direkomendasikan oleh penulis berdasarkan hasil penelitian:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam diharapkan dapat menambah pegawai yang ada, karena mengingat bahwa pegawai yang ada selama ini sangat kurang dengan jumlah pemohon yang selalu bertambah setiap harinya.
2. Untuk meningkatkan keadilan pegawai dalam menangani masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran dan yang harus dibenahi seperti kurangnya respon pegawai di bagian informasi.
3. Untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan pegawai juga harus tetap sesuai prosedur, sifatnya yang berintegritas, professional, lebih responsif ketika ada keluhan bisa langsung dibantu kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dapat pengurusan akta kelahiran.
4. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat lewat sarana media informasi maupun mengadakan tatap muka langsung agar masyarakat lebih mengerti dan mengetahui prosedur dalam pengurusan akta kelahiran.