

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan apa yang sudah diperoleh, dianalisis dan ditulis oleh peneliti, pelayanan yang ada pada Pesak Mera oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjalankan Pesak Mera, sudah sesuai dengan kebutuhan dan mampu menjalankan Standar Operasional Prosedur serta mematuhi kode etik pelayanan. Hal ini didapat berdasarkan observasi dan wawancara.
2. Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil oleh Pesak Mera sudah cukup, namun ketika layanan terjadi gangguan seperti pemadaman listrik yang cukup lama, maka dapat mengganggu pelayanan Pesak Mera dan masyarakat merasa terganggu dengan hal itu, akan tetapi Bapak Agus Suharyono menyampaikan belum terlalu penting untuk pengadaan genset karena masalah pemadaman listrik sudah sangat jarang terjadi.
3. Jumlah dan mutu Pelayanan serta yang dihasilkan pada Pelayanan Pesak Mera sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat, melalui Loker Integritas dan pendekatan layanan jemput bola menjadikan Pesak Mera mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.
4. Batas waktu dalam pelayanan Pesak Mera sesuai dengan yang dijanjikan, di mana tiap layanan dijanjikan satu hari selesai. Berdasarkan data yang diperoleh

peneliti, menunjukkan adanya tren kenaikan jumlah layanan perbulannya setelah diadakannya Pesak Mera.

5. Tata cara pelayanan dengan menggunakan satu loket untuk berbagai pelayanan menjadikan waktu pelayanan yang ada menjadi cepat, kemudian untuk pelayanan jemput bola memudahkan masyarakat dan individu yang kesulitan akses menuju Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Kesimpulan yang peneliti sampaikan adalah pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan melalui Program Pesak Mera sudah efektif dengan memenuhi empat kriteri yang disampaikan oleh (Sondang P. Siagian, 2019).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberikan saran agar terjaga dan meningkatnya efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilaksanakan Pesak Mera.

1. Petugas perlu memberikan pengarahan dengan pendekatan khusus seperti mendampingi orang yang baru datang ke kantor, dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman masyarakat yang masih tidak tahu atau kurang paham akan persyaratan-persyaratan yang harus dibawa untuk mengurus suatu layanan, sehingga tidak menghambat pelayanan ketika sudah berada di Loket Integritas.
2. Sistem alur pelayanan bisa dibuat lebih simple lagi untuk design bannernya agar pihak penerima informasi dalam hal ini masyarakat yang mengurus bisa tahu alur pelayanannya seperti apa.