

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Faktor determinan Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Tuban yang telah dilakukan oleh peneliti maka hal tersebut bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana

Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban jika ditinjau dari faktor kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana sudah dilakukan dengan baik. Koordinasi dan Kerjasama antar pejabat dan pimpinan sudah berjalan dengan baik di semua bidang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Tugas dan tanggung jawab pimpinan juga sudah dijalankan sesuai dengan maklumat pelayanan sehingga bisa memberikan pelayanan administrasi kependudukan terbaik kepada masyarakat di Kabupaten Tuban.

2. Adanya aturan yang memadai

Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban jika ditinjau dari faktor adanya aturan yang memadai pada sub fokus aturan yang berlaku sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Aturan tersebut yaitu

Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 1 Tahun 2015 tentang Administrasi Kependudukan sudah terlaksana dengan baik. Pada sub fokus kedua yaitu standar pelayanan kurang berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan karena dari segi waktu penyelesaiannya dokumen kependudukan masih kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yaitu 3 (tiga) hari kerja setelah penginputan untuk dokumen kependudukan atau 7 (tujuh) hari kerja untuk KTP.

3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis

Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban jika ditinjau dari faktor organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis sudah dilakukan dengan cukup baik. Sistem kerja yang dinamis sesuai dengan perubahan lingkungan juga harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban agar selalu mengikuti dan menyesuaikan dengan keadaan yang ada sehingga tetap bisa memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

4. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan

Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban jika ditinjau dari faktor kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan pada sub fokus kecakapan dan ketepatan petugas sudah dilakukan dengan baik dan ramah kepada masyarakat. Kecakapan dan ketepatan petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sudah dijalankan dengan baik. Pada sub fokus kedua pelatihan

kinerja petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan baik. Pelatihan kinerja ini biasanya dilakukan minimal satu kali setiap tahunnya.

5. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan

Faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban jika ditinjau dari faktor tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pada sub fokus sarana pelayanan yang memadai dinilai cukup baik, diakrenakan terkait pelayanan jemput bola masih kurang. Sub fokus kedua yaitu fasilitas yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban sudah cukup baik dengan menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan yaitu layanan pengaduan. Akan tetapi, nyatanya dalam fasilitas yang diberikan seperti nomor aduan layanan tersebut banyak masyarakat yang belum mengetahui.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan dari hasil dan pembahasan bahwa faktor determinan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan kesadaran para pejabat dan pimpinan yang melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dan mampu untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, dengan kecakapan dan pelatihan kinerja yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban ini mampu untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dilihat dari aturan

terkait dengan standar pelayanan, sosialisasi dinas terkait terbilang masih kurang untuk masyarakat, sehingga masih perlu untuk ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta kesimpulan pada penelitian ini maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban untuk memperhatikan, mempertegas dan meningkatkan terkait dengan *Standart Operational Procedure* (SOP) di dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga bisa memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat di Kabupaten Tuban terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sehingga masyarakat di Kabupaten Tuban mengetahui dan melakukan pengurusan terkait pelayanan administrasi kependudukan tersebut.
3. Perlunya sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan fasilitas yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yaitu nomor aduan atau layanan pengaduan terkait pengurusan dokumen kependudukan sehingga masyarakat bisa mengetahui dan mempermudah masyarakat yang ingin bertanya atau mengadu terkait pengurusan dokumen kependudukan.