

BAB V

PENUTUP

Pada bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang efektifitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Dalam bab ini akan membahas beberapa kesimpulan serta saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Pendapat masyarakat terhadap mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo Utara sudah terlaksana dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil jawaban para responden berdasarkan hasil penelitian dilihat dari indikator yaitu

- 1) Kesederhanaan
- 2) Kejelasan dan Kepastian
- 3) Keterbukaan
- 4) Keadilan yang merata
- 5) Ketetapan Waktu
- 6) Kecakapan (kemampuan)

Dari enam indikator tersebut yang menunjukkan hasil responden berada pada kategori *sedang*. Hal ini berarti bahwa penyelenggara pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

5.1.2. Adapun mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo Utara berdasarkan hasil penelitian adalah :

a. Sumber Daya Aparatur

Pelayanan akan berjalan maksimal jika didukung oleh sumber daya manusia yang memadai dan memiliki tingkat kemampuan fungsional pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Aparat pelayanan yang bertugas di Kecamatan merupakan lulusan SLTA dan Sarjana, sehingga dapat dipastikan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah berjalan dengan maksimal. Selain itu pengalaman dan telah sering melakukan pelatihan (diklat).

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang merupakan salah satu penunjang berjalannya suatu proses pelayanan administrasi kependudukan seperti halnya dengan SDM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil telah mencukupi, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa nyaman jika datang ke kantor melakukan pengurusan.

c. Kesadaran Masyarakat

Hasil penelitian di Kabupaten Gorontalo Utara tentang kesadaran masyarakat masih ada yang belum terlalu paham tentang pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan seperti KK dan KTP di karenakan masyarakat aktifitas kesaharian mereka dan ada juga sebagian masyarakat yang akan sadar hal tersebut.

5.2. Saran

- 5.2.1. Dengan melihat persepsi apartur pemerintah daerah dalam tugas, pokok dan fungsi pelayanan ditinjau dari sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pelaku utama atau pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan khususnya layanan dibidang administrasi kependudukan dan lebih dekat serta memperhatikan kebutuhan masyarakat. Memperhatikan dalam segi peningkatan kualitas, kemudahan, ketepatan waktu, ekonomis, serta keamanan dalam memberikan pelayanan.
- 5.2.2. Agar pemerintah lebih memperhatikan, menjaga dan merawat sarana prasarana yang telah ada.
- 5.2.3. Kurangnya kesadaran masyarakat akan prosedur yang seyognya dilengkapi dalam memperoleh suatu pelayanan menjadi suatu factor penghambat dalam prosedur pelayanan, maka dari itu masyarakat harus lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam memperoleh pelayanan. Jadi pemerintah

lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat akan pentingnya kepemilikan administrasi kependudukan.