

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat disimpulkan baik (*berkualitas*) dengan rata-rata persentase 59,76% yang dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dari segi *tangibles* yang meliputi yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan atau peralatan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik dengan rata-rata persentase 62.87%.

2. Keandalan (*reability*)

Kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dari segi keandalan (*reability*) dapat dikatakan kurang berkualitas dengan rata- rata persentase 49.50%.

Berdasarkan hasil penelitian, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dan kedisiplinan petugas masih dirasakan kurang baik oleh masyarakat serta adanya deskriminasi dalam pelayanan akta kelahiran dengan membeda-bedakan status masyarakat. Hal ini perlu adanya peningkatan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam hal kualitas pelayanan akta kelahiran sudah dapat dikatakan berkualitas, dengan rata-rata persentase 64.83%. Secara umum masyarakat kabupaten Kampar sudah puas dengan sikap pegawai yang terbilang tanggap dan prosedur yang sudah jelas.

4. Keyakinan (*Assurance*)

Kualitas pelayanan akta kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dari segi jaminan (*Assurance*), dengan rata-rata persentase 59.93% sudah dapat dikatakan baik (berkualitas).

5. Empati (*emphaty*)

Dimensi empati (*emphaty*) dalam hal pelayanan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dikatakan sudah baik (berkualitas) dengan rata-rata persentase 61.69%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kemampuan para pegawai dalam memberikan cerminan positif terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran.

Meskipun kualitas pelayanan di DISDUKCAPIL Kabupaten kampar dikatakan baik atau berkualitas, masih ada beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan yang harus diperbaiki atau ditingkatkan oleh DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar terutama pada dimensi kehandalan (*reliability*) yang mendapat respon yang kurang baik dari masyarakat serta kelengkapan sarana dan prasana pada DISDUKCAPIL Kabupaten kampar agar masyarakat lebih mudah dalam pengurusan akta kelahiran dengan pelayanan yang maksimal.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran kepada pihak pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Kampar diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama kelengkapan sarana kerja pegawai seperti komputer dan printer serta menyediakan tempat duduk yang cukup agar terciptanya kenyamanan bagi masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Kampar diharapkan perlu menambah petugas/pegawai pelayanan akta kelahiran demi kelancaran pengurusan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan jumlah petugas/pegawai pelayanan akta di DISDUKCAPIL Kabupaten Kampar hanya sedikit.
3. Perlu ditanamkan motivasi dalam upaya pendisiplinan waktu bekerja serta rasa tanggung jawab serta bersikap adil bagi para pegawai terhadap pekerjaannya sehingga tidak terjadi keterlambatan penyelesaian dalam pembuatan akta kelahiran.
4. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan akta kelahiran bagi seseorang, hendaknya pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sering melakukan sosialisasi dan publikasi tentang manfaat akta kelahiran, termasuk syarat, prosedur, dan biaya pelayanan.