

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Penelitian dan uraian pembahasan tentang kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung belum melakukan pelayanan yang baik. Meskipun ditandai dengan adanya beberapa inovasi-inovasi yang cukup membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Akan tetapi dalam segi pelayanan yang berupa fasilitas umum yang diberikan Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung masih kurang dalam segi ketersediaan papan informasi, kursi dalam ruang tunggu, aksesibilitas untuk kaum rentan, seperti yang di atur dalam Perda Nomor 6 Pasal 31 Tahun 2018 Kabupaten Tulungagung tentang Pelayanan Publik bagi Kelompok Rentan. Kurang pekanya Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung terhadap masyarakat yang bingung akan prosedur administrasi yang berlaku. Akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah berusaha memberikan pelayanan publik semaksimal mungkin dan sepenuh hati, agar bisa untuk

mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang optimal.

2. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga belum sesuai dengan *fiqih siyisah* dikarenakan belum terpenuhinya fasilitas-fasilitas sebagaimana yang tercantum dalam Perda Nomor 6 Pasal 31 Kabupaten tulungagung, dan masih kurang pekanya pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat yang bingung akan prosedur pelayanan yang ada. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sudah berusaha untuk melaksanakan pelayanan secara trasparan, dan optimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi terhadap pelayanan publik bahkan mampu bekerja sama dengan lembaga lain.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, peneliti memberikan saran agar:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana dan prasarana. Misalnya dengna menambahkan jumlah kursi pada ruang tunggu, menambahkan jalur kusus untuk kelompok rentan, serta

menambahkan fasilitas yang bisa digunakan oleh masyarakat dan kelompok rentan.

2. Lebih giat lagi mempromosikan inovasi-inovasi baru yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung pada platform sosial media yang ada dan pada wab resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.