

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso dinilai berdasarkan lima dimensi yaitu: Pertama *Tangibles*(bukti fisik), yang ditemukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso belum memadai karena hanya menggunakan saluran WhatsApp. Kedua *Responsiveness*(daya tanggap), yang terlihat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso menunjukkan bahwa petugas sudah cukup baik dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan masyarakat. Ketiga *Emphaty*(empati), terlihat bahwa penanganan pengaduan sudah cukup baik, terlihat dari petugas yang ramah dan sopan ketika melakukan pelayanan. Keempat *Assurance*(jaminan), menunjukkan cukup baik dalam menerima aduan tetapi belum memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kelima *Reliability*(kepercayaan), yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian layanan pengaduan yang masih kurang optimal. Dalam rangkaian kegiatan penanganan pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso belum sesuai karena tidak adanya laporan yang wajib dibuat terkait pengaduan yang selesai dan penanganannya yang merupakan poin keenam Elemen/bagian terpenting Penanganan Pengaduan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Elemen Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso yaitu, Teknologi yang menunjukkan kualitas jaringan yang lambat dan bermasalah yang masih harus ditingkatkan. Faktor lainnya yaitu, Sosialisasi yang menunjukkan belum meratanya sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui layana pengaduan menggunakan WhatsApp dan FaceBook Poso Complaint Center (PCC) yang dikembangkan oleh Bupati.

B. Saran

Menurut penulis saran yang diambil berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, diharapkan dapat berguna untuk bahan masukan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso sebagai berikut:

1. a. Penambahan sarana aduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso agar dapat memberikan kepuasan serta kemudahan masyarakat luas, terutama masyarakat-masyarakat yang tidak menggunakan WhatsApp.
b. Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan agar memiliki standar waktu penanganan pengaduan sehingga penyelesaian tidak memakan waktu lama.
2. Mengadakan sosialisasi terkait pengaduan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Poso seharusnya sosialisasi setiap bulan minimal dua kali dan

bekerjasama dengan kecamatan, kelurahan desa serta elemen masyarakat baik komunitas atau lembaga sosial masyarakat (LSM).

