

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Penilaian kinerja yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, menggunakan dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Pada peraturan tersebut terdapat 9 komponen yang menjadi dasar penilaian kinerja unit pelayanan publik
2. Berdasarkan komponen penilaian kinerja pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 tahun 2012 didapatkan hasil yang menggambarkan penilaian kinerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dinyatakan efektif, serta memberikan hasil yang akuntabel, objektif dan jelas serta menyangkut pada pelayanan yang disediakan.
3. Terdapat beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat terkait penilaian kinerja yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu:

- a. Faktor pendukung ialah faktor pemimpin yang dapat memberi contoh yang baik pada bawahannya, sikap para pegawai dalam melaksanakan tugasnya, kondisi lingkungan kerja yang nyaman, tersedianya fasilitas kerja yang mendukung serta tingkat kesadaran masyarakat dalam menggunakan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.
- b. Faktor penghambat ialah belum optimalnya pelayanan yang diberikan dimana terkadang terdapat kendala ketika memberikan pelayanan dan kinerja individu yang terganggu oleh faktor pribadi pegawai.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, saran yang dapat diajukan diantaranya adalah:

1. Dinas Kependudukan mutu dan kualitas pelayanan, agar mewujudkan pelayanan yang prima sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa puas dengan keseluruhan pelayanan yang diberikan. Peningkatan dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan dalam menerima pelayanan publik yang merupakan salah satu hak warga negara.
2. Pengguna layanan diharapkan lebih berperan aktif dalam memberikan kritik ataupun saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Dari kritik dan saran

yang diberikan dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.