

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa penerapan etika pelayanan publik yang ada di Kantor Dispendukcapil Kota Semarang belum berjalan dengan optimal sehingga diperlukan beberapa perbaikan. Pada dimensi ketertiban di Dispendukcapil Kota Semarang telah tercapai dengan optimal. Hal tersebut dikarenakan prosedur dan aturan yang ada telah tersusun dan terlaksana dengan baik. Pada dimensi efisiensi masih diperlukan perbaikan dari sisi komunikasi dan interaksi yang dilakukan pegawai dengan masyarakat. Komunikasi yang belum baik tersebut dikarenakan kemampuan interpersonal yang dimiliki masing-masing pegawai. Selain itu, pada dimensi produktivitas, para pegawai telah menjalankan setiap pekerjaannya dengan baik namun kecepatan pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat masih diperlukan perbaikan. Kesanggupan dari para pegawai terhadap memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan.

Disisi lain, kesadaran moral pegawai seperti integritas, kejujuran, dan tanggung jawab telah terlaksana dengan baik. Namun, kepedulian dan empati terhadap kepentingan masyarakat masih diperlukan peningkatan. Sikap kepedulian tersebut dapat muncul dari adanya kebiasaan individu tersebut terhadap kehidupan sosial. Sehingga apabila para pegawai sudah terbiasa dengan menanamkan rasa kepedulian di dalam dirinya maka diharapkan kepedulian dan empati terhadap masyarakat pengguna layanan dapat meningkat. Dengan adanya perbaikan terhadap aspek-aspek tersebut

diharapkan penerapan etika pelayanan publik pada Dispendukcapil Kota Semarang dapat berjalan secara lebih optimal lagi. Dimana Etika pelayanan tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga menjadi tolak ukur integritas, profesionalisme, dan tanggung jawab moral dari personil dan organisasi yang terlibat.

Faktor organisasi dan sarana pelayanan menjadi faktor pendukung dari penerapan etika pelayanan publik. Dimana organisasi yang telah tersusun dengan baik dan sarana pelayanan yang lengkap menjadi dukungan bagi Dispendukcapil Kota Semarang dalam menerapkan etika pelayanan publik. Dispendukcapil Kota Semarang telah mempunyai aturan, prosedur layanan, sampai dengan pembagian kerja yang jelas diantara para pegawai. Dalam melakukan pelayanan para pegawai menjadi lebih berhati-hati karena dalam setiap tindakan terdapat etika pelayanan yang harus dipatuhi. Penindakan tegas dapat dilakukan apabila terdapat para pegawai yang melanggar aturan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

Selain itu, organisasi yang telah tersusun dengan baik juga dapat membawa pengaruh terhadap kesadaran moral. Dimana lingkungan organisasi sangat berpengaruh terhadap kesadaran moral dari para pegawai. Dalam lingkungan organisasi yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang, pihak atasan selalu memberikan motivasi dan menanamkan rasa kejujuran kepada para pegawai. Pihak Dispendukcapil juga selalu memberikan arahan kepada pegawai nya pada saat apel pagi atau rapat untuk tidak melakukan tindakan gratifikasi karena hal tersebut dapat

melanggar etika pelayanan publik dan dapat membawa dampak buruk terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan dan membawa citra buruk bagi institusi tersebut.

Namun disisi lain, faktor personil yang ada di Dispendukcapil Kota Semarang menjadi faktor penghambat dalam penerapan etika pelayanan publik di Dispendukcapil Kota Semarang. Dalam hal komunikasi dan interaksi antara pegawai dengan masyarakat perbaikan harus dilakukan. Perbaikan tersebut dapat dimulai dengan kemampuan interpersonal yang dimiliki oleh para pegawai. Selain itu, perubahan juga diperlukan dalam hal kecepatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Kesanggupan dari pegawai untuk melayani masyarakat secara lebih cepat menjadi hal yang harus menjadi perhatian instansi setempat, mengingat kecepatan pelayanan akan berdampak pada citra suatu instansi pelayanan. Kepedulian dan empati para pegawai terhadap kebutuhan pelayanan masyarakat juga harus ditanamkan dalam kehidupan sosialnya sehingga diharapkan nantinya kepedulian dan empati dari para pegawai tersebut dapat melekat pada dirinya dan akan terbawa dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga diharapkan dapat membawa pada peningkatan etika pelayanan publik yang semakin baik pada Dispendukcapil Kota Semarang.

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat dirumuskan oleh peneliti pada penelitian “Analisis Penerapan Etika Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” yaitu sebagai berikut:

- 1) Dari dimensi efisiensi yang belum optimal diperlukan peningkatan dengan cara melakukan monitoring dan evaluasi terkait komunikasi dan interaksi dengan publik dengan meminta pendapat kepada masyarakat terkait penyampaian komunikasi yang dilakukan oleh pegawai dan melakukan perbaikan agar komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan masyarakat dapat dengan mudah dimengerti sehingga dapat mencegah kesalahan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat.
- 2) Dari dimensi produktivitas yang belum optimal diperlukan perbaikan dengan melakukan pelatihan dan bimbingan kepada para pegawai terkait kecepatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sehingga produktivitas pegawai dalam menangani pelayanan secara lebih cepat dapat tercapai sehingga tidak terjadi antrian yang panjang pada loket pelayanan.
- 3) Dari dimensi kesadaran moral yang belum optimal diperlukan peningkatan dengan memberikan motivasi dan pemahaman mengenai pentingnya memiliki rasa kepedulian dan empati dalam kehidupan sosial serta mulai menerapkan rasa kepedulian tersebut dalam kehidupan sehari-hari sehingga diharapkan dengan adanya cara tersebut rasa kepedulian dan empati pegawai terhadap pengguna layanan dapat meningkat namun tetap memperhatikan pedoman etika pelayanan publik yang telah berlaku.