

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Transparansi pada pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terkait keterbukaan komunikasi sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik mudah dipahami, sedangkan komunikasi yang dilakukan aparatur Disdukcapil kepada masyarakat dalam pelayanan *e-PunTEN* sudah baik. Terkait dengan kejelasan prosedural atau tata cara pelayanan *e-PunTEN* Aparatur cukup maksimal dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, dan alur pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara dengan memberikan informasi di papan informasi dan di *website* resmi disdukcapil kota bandung dan di media sosial seperti instagram dapat di akses bagaimana Prosedur pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara.
2. Akuntabilitas pelayanan *e-PunTEN*, dapat dikatakan baik. Hal itu dinilai dari manfaat yang dirasakan oleh masyarakat dari pelayanan administrasi yang sudah diterima. Upaya-upaya atau proses proses penyelenggaraan pelayanan mulai dari perencanaan program yang efektif dan efisien, penyelenggaraan

pelayanan sesuai pedoman penyelenggaraan pelayanan administrasi dan aturan yang ada.

3. Kondisional pada pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terkait efisiensi dan efektifitas pembuatan surat keterangan tinggal sementara sudah cukup baik dengan adanya sistem *e-PunTEN* sangatlah membantu lebih efisien, cepat dan mudah. pelayanan sudah berjalan cukup baik. Aparatur Disdukcapil dalam memerikan pelayanan lebih efisien. Kendala yang terjadi pada sistem *e-PunTEN* pun masih dalam penyempurnaan dengan terus melakukan pembaharuan agar masyarakat puas akan adanya *e-PunTEN*.
4. Partisipasi terhadap pelayanan sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik hal ini dilihat dari peningkatan pendaftaran pembuatan surat keterangan tinggal sementara. Akan tetapi masih banyak masyarakat pendatang yang belum mempunyai surat keterangan tinggal sementara (SKTS) atau tidak tau dengan adanya sistem *e-PunTEN*.
5. Kesamaan hak Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melayani masyarakat terkait kesamaan hak tidak membedakan masyarakat. apa yang sudah dilakukan aparatur mengenai kesamaan hak memang sudah seharusnya dilaksanakan. Pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, dan golongan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban mengenai pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara bahwa aparatur sudah

sesuai memberikan kewajiban sebagai penyedia layanan. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat, maka masyarakat mempunyai hak untuk menuntut pelayanan yang lebih baik kepada aparat sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku bisa di sampaikan langsung di kotak saran.

5.2. Saran

Berdasarkan Kesimpulan dari hasil Penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Transparansi pada pelayanan Sistem *e-PunTEN* terkait keterbukaan komunikasi sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik namun harus di perbaiki lagi dengan menambahkan tatacara penggunaan atau penjelasan tentang bagaimana menggunakan aplikasi *e-PunTEN* agar dapat memudahkan masyarakat yang akan membuat surat keterangan tinggal sementara, keterbukaan komunikasi yang dilakukan aparatur Disdukcapil kepada masyarakat sebaiknya di tingkatkan sehingga dapat memberikan pelayanan terhadap masyarkat dengan baik.
2. Akuntabilitas pelayanan *e-PunTEN*, sebaiknya lebih di tingkatkan lebih meningkatkan kualitas kepada masyarakat, lebih meningkatkan kualitas sistem *e-PunTEN* agar pelayanan menjadi lebih efektif.
3. Kondisional pada pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandug terkait efisiensi dan efektifitas pembuatan surat keterangan tinggal sementara sebaiknya lebih di

tingkatkan dengan meningkatkan kualitas sistem *e-PunTEN* dengan menambah fitur – fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara sehingga dapat lebih efisien, cepat dan mudah.

4. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara melakukan sosialisasi di berbagai tempat sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat.
5. Kesamaan hak yang diberikan aparatur kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan kembali. Aparatur sebaiknya lebih menjaga sikap dan tidak membeda-bedakan status sosial dalam melayani masyarakat agar masyarakat yang melakukan pelayanan merasa terpenuhi keinginannya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak menerima pelayanan yang prima. Oleh karena itu, aparatur sebaiknya menjaga hubungan baik dengan masyarakat seperti lebih bertindak adil dalam melayani masyarakat.