BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarakan hasil pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung sudah efektif tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu :

1. Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dilihat dari segi persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan serta kejelasan prosedur pelayanan keseluruhan sudah cukup baik sudah sesaui dengan SOP terkait pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung. namun masih terdapat kekurangannya partisipasi masyarakat dalam Penerbitan kartu keluarga karena kurangnya informasi yang di berikan
2. Semangat kerjasama dan loyalitas kelompok pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dilihat dari segi kerjasama antar pegawai, penempatan pegawai sesuai latar belakan pendidikan, disiplin pegawai serta kepedulian petugas keseluruhannya sudah berjalan cukup baik terkait pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung

3. Sarana dan prasarana pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung dilihat dari segi Kondisi ruang pelayanan, fasilitas pendukung serta teknologi informasi dan komunikasi sudah cukup baik terkait pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga pada Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung namun masih terdapat kekurangan pada Ketersediaan fasilitas pendukung yaitu kualitas jaringan internet yang sering menghambat proses Penerbitan Kartu Keluarga

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan dari hasil Penelitian Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Coblong Kota Bandung tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. perlu di tingkatkan lagi sosialisasi terkait informasi Penerbitan kartu keluarga kepada masyarakat agar dapat memahami akan pentingnya kepemilikan kartu keluarga
2. memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan khususnya Kartu Keluarga, sebaiknya sarana/prasarana fisik juga perlu diperhatiakan seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan serta perlu adanya pengeras suara untuk mempermudah dalam melayani masyarakat.
3. Demi kelancaran pelayanan Kecamatan Coblong Kota Bandung sebaiknya melengkapi dan memperbaiki sarana maupun prasarana penunjang pelayanan Penerbitan kartu keluarga seperti perbaikan jaringan internet,

mesin pencetak (print) karena faktor tersebut yang juga sering menghambat proses layanan sehingga mengakibatkan ketidakjelasan waktu penyelesian.

4. Dalam memberikan pelayanan penulis menyarankan agar petugas lebih di tingkatin lagi peduli dan bersikap ramah serta sopan terhadap masyarakat yang datang mengurus kartu keluarga. Agar komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat dapat terjalin dengan baik