

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan dimensi *tangible* (Bukti Fisik) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menilai bahwa peralatan memang sudah cukup baik terlebih untuk pembuatan KTP-el sehingga dapat mendorong aparatur untuk bekerja dengan cepat dan efisien, dan terkait masalah kelengkapan peralatan yang ada di Disdukcapil Kota Bandung sudah optimal karena dilihat dari terawatnya fasilitas untuk menunjang keberhasilan dalam pembuatan KTP-el serta peralatan sebagai daya dukung terhadap jalannya pelayanan yang maksimal. Peneliti juga menganalisa bahwa media komunikasi untuk proses pembuatan KTP-el sudah berjalan dengan baik dan sudah tersampaikan kepada masyarakat.
2. Berdasarkan dimensi *reliability* (Kemampuan) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-*

19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menilai bahwa aspek standar pelayanan pembuatan KTP-el sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada masyarakat yang tidak mengetahui standar pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Bandung. Di sisi lain, beberapa kendala dalam pelayanan pembuatan KTP-el mengakibatkan dampak seperti lamanya waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan.

3. Berdasarkan Dimensi *Responsivennes* (Ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menilai bahwa daya tanggap yang diberikan aparatur kepada masyarakat tidak semulus yang diharapkan. Masalah pro dan kontra sering kali terjadi karena semua karakter masyarakat berbeda-beda ada yang bisa menerima dan tidak bisa menerima hal tersebut dan harus bisa memahami bagaimana kemampuan aparatur menyesuaikan ketika aparatur menghadapi masyarakat. Sedangkan terhadap kecepatan dan tanggap yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil Kota Bandung terkait pelayanan pembuatan KTP-el belum efektif karena masih ada beberapa kendala terhadap ketepatan waktu, permasalahan sering terjadi dari salah satu dengan yang lainnya tidak saling berhubungan dengan semestinya. Sehingga menjadi hambatan untuk terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat dan aparatur yang menjadi petugas pemberi layanan.

4. Berdasarkan Dimensi *Assurance* (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas

Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menilai bahwa aparatur sudah berusaha memberikan jaminan kepada masyarakat dalam bertugas karena salah satu jaminan bagi masyarakat contohnya menyimpan kepercayaan dan ketepatan waktu dalam pelayanan serta keahlian dalam melakukan tugasnya sehingga sesuai dengan tujuannya tanpa ada keluhan dari masyarakat terkait aparatur yang melaksanakan tugasnya.

5. Berdasarkan Dimensi *Empathy* (Empati) dalam Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung peneliti menilai bahwa perhatian yang dilakukan oleh aparatur Disdukcapil Kota Bandung sudah berjalan baik, akan tetapi dalam hal responsif terhadap masyarakat masih terbilang kurang, mungkin dikarenakan banyaknya pelayanan yang diajukan masyarakat membuat responsif aparatur menjadi tidak maksimal. Di sisi lain, komunikasi yang terjalin antara aparatur dengan masyarakat sudah efektif dilihat dari keaktifan serta antusias yang diberikan oleh aparatur terhadap komunikasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga aparatur bisa memberikan komunikasi yang sesuai dengan keinginan masyarakatnya.

5.2 Saran

Ketanggapan yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil terhadap masyarakat sangatlah dibutuhkan karena tidak semua masyarakat tahu ketika ada keluhan dalam pelayanan tersebut, ketika dalam pembuatan proses pelayanan dengan adanya aparatur yang mengetahui tentang prosedur pelayanan pembuatan KTP-el seharusnya lebih tanggap dalam membantu masyarakat demi kelangsungan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dalam pembuatan KTP-el di Disdukcapil Kota Bandung ini.