

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut Melalui Aplikasi *Pandu-Online* maka peneliti dapat menarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Bukti fisik yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut belum berjalan dengan efektif karena dari berbagai bukti saat dilapangan, bukti fisik masih banyak mengalami masalah diantaranya keterbatasan fasilitas sebagai penunjang kebutuhan aparatur terhadap pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi *pandu-online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut.
2. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut masih belum optimal, karena masih ada masyarakat yang masih kurang memahami dalam standar pelayanan yang ada di aplikasi *pandu-online*, serta kemampuan aparatur yang kurang optimal dalam menangani ketika ada *crash*/gangguan dalam sistem aplikasi *pandu-online*.
3. Ketanggapan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut terkait ketanggapan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online* masih kurang optimal, karena dapat dilihat masih ada masyarakat yang mengeluh dengan begitu

lamanya dalam proses pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.

4. Jaminan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut terhadap pelayanan pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi *pandu-online* dapat dilihat dari kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki sudah baik, karena aparatur Disdukcapil bekerja secara optimal dengan membuktikan kepada masyarakat bahwa suatu jaminan dalam pelayanan adalah sebuah kejujuran dalam bekerja serta dapat memberikan pelayanan yang diharapkan dengan keinginan masyarakat.
5. Empati yang diberikan oleh aparatur terhadap komunikasi yang terjalin dengan masyarakat sudah berjalan dengan baik dilihat dari aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan cara berinteraksi dengan masyarakat yang sedang melakukan pelayanan melalui aplikasi *pandu-online*, meskipun masih ada aparatur atau admin yang masih lama dalam hal merespon ketika masyarakat mengajukan pertanyaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dengan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh, maka ada beberapa masukan atau saran peneliti kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut agar pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online* ini dapat berjalan dengan efektif, sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut harus melakukan peningkatan dari segi fasilitas ,sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membuat pelayanan yang diberikan lebih optimal dan efisien, seperti penambahan komputer, mengganti komputer yang sudah lama menjadi baru, penambahan alat cetak atau printer, pengadaan alat, penambahan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan melalui aplikasi *pandu-online*. Karena hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggara pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
2. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sebaiknya lebih mentaati peraturan yang telah ditetapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta lebih meningkatkan kinerja pelayanan aparatur dengan menambah jumlah Pegawai di bagian oprator pelayanan agar proses pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi *pandu-online* yang dihasilkan menjadi lebih optimal.
3. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut harus lebih fokus dalam memberikan komunikasi, sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal untuk kedepannya karena komunikasi sangat penting bagi kelangsungan proses pelayanan pembuatan kartu keluarga melalui aplikasi *pandu-online*.
4. Jaminan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dapat terlihat dari pengetahuan, kesopanan serta kemampuan, dalam

hal ini aparatur Disdukcapil harus diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang rutin untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan melalui aplikasi *pandu-online*.

5. Empati aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut sebaiknya ditingkatkan kembali, serta aparatur harus bisa menjaga dengan baik cara berinteraksi kedepannya dikarenakan aparatur harus menyampaikan prosedur pembuatan Kartu Keluarga melalui aplikasi *pandu-online* kepada masyarakat, agar bisa memahami terkait prosedur tersebut.