

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak sudah mempunyai kualitas pelayanannya yang baik tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki. Adapun dimensi yang digunakan dalam menilai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat dari dimensi Tangible yaitu:
 - penampilan aparatur dalam memberikan pelayanan kartu keluarga (KK) cukup baik, karena aparatur di tuntut untuk rapih dan sopan serta berpakaian formal dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga (KK)
 - Kenyamanan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) cukup baik dari ruangan dan juga pelayanannya namun ruangnya yang kurang luas atau lebar serta tidak ada pagar di halaman kantor.
 - Kemudahan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik apabila persyaratan sesuai dan lengkap maka aparatur langsung memproses pelayanan serta transparan dalam memberikan pelayanan.

- Kedisiplinan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) cukup baik pelayanannya sesuai jam operasional kerja siap untuk melayani masyarakat yang membuat ataupun mengurus kartu keluarga.
 - Kemudahan akses pelanggan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) cukup mudah apabila dokumen yang di bawa masyarakat lengkap dan tepat maka kami aparaturnya langsung di layani dan proses dokumennya
 - Penggunaan alat bantu Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat bagus dan lengkap, namun ada beberapa yang harus di adakan biar lebih mudah dan lengkap, seperti printer alat komputer lainnya.
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi Reliable yaitu:
- Kecermatan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangatlah baik dari pemberian informasi ataupun dalam mengurus berkas-berkas yang diberikan oleh masyarakat kepada aparaturnya dilihat dari pengalaman aparaturnya yang cukup lama dalam melayani masyarakat.
 - Aparatur Memiliki standar pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sesuai dengan standar operasional prosedur yang mendukung kualitas aparaturnya dalam melayani masyarakat yang datang, serta respon yang baik dari masyarakat terhadap pelayanan penerbitan kartu keluarga.

- Kemampuan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) cukup baik sangat teratur dan cepat yang menjadi kepuasan tersendiri bagi masyarakat ketika di layani dalam kepengurusan kartu keluarga namun terkadang terkendala akan jaringan yang mengakibatkan masyarakat menunggu cukup lama untuk mengambil kartu keluarga
- Keahlian Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat mampu dalam pelayanan kartu keluarga, karena aparatur yang bekerja sudah punya pengalaman serta keahlian yang dimiliki dari setiap aparatur yang bekerja.

3. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak dilihat Dari Dimensi Responsiveness yaitu:

- Respon Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat lah baik dan ramah, serta selalu menanyakan kepada setiap masyarakat yang datang dalam mengurus penerbitan keluarga apabila ada keluhan ataupun kendala dalam mengurus kartu keluarga.
- Pelayanan Aparatur dengan Cepat dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) cukup baik dengan memaksimalkan pelayanan secara cepat namun biasanya terkendala dengan gangguan jaringan.
- Pelayanan Aparatur dengan Tepat dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat tepat dan terukur dari setiap pelayanan

penerbitan kartu keluarga, agar di kemudian hari tidak ada keluhan ataupun keluhan dari masyarakat.

- Pelayanan Aparatur dengan Cermat dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik dalam pelayanan yang cermat dengan menangani kendala ketika dalam proses pelayanannya.
- Tepat Waktu Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik tepat waktu sesuai jam kerja operasional kantor apabila dokumennya lengkap dan akses jaringan internetnya bagus maka proses penerbitan kartu keluarga akan tepat waktu.

4. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi Assurance yaitu:

- Jaminan Tepat Waktu Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik dengan aparaturnya menjamin ketepatan waktu apabila dokumennya lengkap dan jaringan internet bagus maka kami menginformasikan kepada masyarakat untuk menunggu sesuai dengan waktu pelayanannya.
- Jaminan Biaya Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) bahwa tidak ada biaya dalam mengurus penerbitan kartu keluarga atau dikatakan gratis tanpa pungut biaya apapun yang diberikan oleh masyarakat
- Jaminan Legalitas Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik karena Dukcapil kabupaten Fakfak menerapkan go digital sehingga jaminan legalitas yang diberikan sudah

ada tanda tangan elektronik atau QRBarcode dan dikatakan sah dapat digunakan sesuai kebutuhan masyarakat.

- Jaminan Kepastian Biaya Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) tidak ada dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga yaitu gratis tanpa pungut biaya apapun.

5. Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak Dilihat dari Dimensi Empathy yaitu:

- Aparatur Mendahulukan Kepentingan Pemohon dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik karena prioritas utama dari pelayanan ini ialah kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.
- Keramahan Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat ramah terhadap masyarakat yang datang membuat kartu keluarga, dengan menunjukkan solusi apabila masyarakat mendapatkan kendala ataupun mengarahkan masyarakat sesuai dengan standar pelayanannya.
- Tidak Diskriminatifnya Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik karena aparatur dukcapil tentu melayani masyarakat dengan baik dan ada masyarakat yang di layani secara prioritas yaitu masyarakat yang disabilitas
- Menghargainya Aparatur dalam Memberikan Pelayanan Kartu Keluarga (KK) sangat baik karena aparatur wajib menghargai setiap masyarakat, contohnya dengan senyuman, menanyakan keperluannya,

membantu memberikan penjelasan dan selalu merespon masyarakat dengan baik dalam pelayanan penerbitan kartu keluarga tanpa membedakan masyarakat lain.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan dari hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Perlu adanya perhatian terhadap kenyamanan masyarakat yang mendukung seperti diperluas lagi ruangan serta pembuatan pagar pada halaman kantor, agar kenyamanan yang di rasakan masyarakat menjadi prioritas utama dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak. Dan juga Penggunaan alat bantu dalam mendukung kualitas pelayanan yang memadai dan lebih lengkap agar proses pelayanan lebih baik dari sebelumnya.
2. Adanya peningkatan jaringan internet yang baik dan cepat sehingga kendala yang menghambat pelayanan penerbitan kartu keluarga dapat di proses secara baik dan akurat.
3. Sarana dan prasarana yang lebih berkualitas dengan melakukan pengadaan barang elektronik serta agar ketika digunakan tidak akan ada kendala dalam proses pelayanan yang mengharuskan masyarakat menunggu cukup lama.

4. Aparatur lebih jeli lagi dalam melayani masyarakat terutama dalam hal menjamin kualitas pelayannya yang lebih baik dengan ketepatan waktu yang baik serta memastikan pelayannya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di kantor Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Fakfak.
5. Dalam mencapai kualitas pelayanan penerbitan kartu keluarga sepatutnya memberikan prioritas utama atau kepentingan masyarakat yang mengurus kartu keluarga adanya saling menghargai antara aparatur dan masyarakat harus di jaga. Secara garis keseluruhan kualitas yang di lakukan aparatur sangat baik,dengan demikian aparatur harus konsisten dan menjaga prosedur pelayannya dengan baik.

