BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dananalisa mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Selama ini kehandalan yang dimiliki oleha paratur Kecamatan belum berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena ketidakharmonisan antara aparatur dengan masyarakat yang dilayani.
2. Daya tanggap yang diberikan aparatur Kecamatan Rongga masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut disebabkan karena kurangnya komunikasi antara aparatur dan masyarakat yang sedang dilayani, sehingga berdampak kepada daya tanggap aparatur maupun masyarakatnya sendiri.
3. Jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan berupa kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena masih adanya aparatur yang memanfaatkan situasi seperti ini demi meraup keuntungan buat pribadinya sendiri, sehingga masyarakat dituntut untuk lebih memahami proses pembuatan KTP elektronik.
4. Aparatur Kecamatan selalu berusaha semaksimal mungkin saat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan

perhatian yang lebih kepada masyarakat, akan tetapi perhatian yang selama ini aparatur Kecamatan berikan belum berjalan dengan efektif, karena perhatian tersebut hanya diberikan oleh beberapa aparatur saja, sehingga menimbulkan asumsi yang jelek terhadap masyarakat.

5. Bukti fisik yang ada di Kecamatan Rongga belum sesuai yang diharapkan, karena dari beberapa bukti fisik yang ada masih ada yang bermasalah sehingga pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rongga memakan waktu yang sangat lama.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus memiliki kehandalan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Salah satunya dengan memberikan kualitas pelayanan yang professional sehingga mampu memberikan suasana yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
2. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat terkait dengan pembuatan KTP Elektronik. Salah satunya dengan mengadakan sosialisasi tentang pembuatan KTP elektronik, sehingga masyarakat mendapat kejelasan dalam memahami prosedur yang harus dilakukan untuk membuat KTP Elektronik.

3. Sosialisasi dalam pembuatan KTP Elektronik harus dilakukan secara maksimal agar masyarakat dapat mengerti tentang SOP yang digunakan dalam pembuatan KTP Elektronik, sehingga akan menekan angka terjadinya pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur
4. Aparatur Kecamatan Rongga Kab. Bandung harus memiliki etos kerja dan profesionalime dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, dengan begitu akan terjalin suasana kerja yang efektif dan efisien serta masyarakat akan mendapatkan pelayanan secara maksimal dari aparatur pemerintah.
5. Sarana dan prasarana penunjang harus dipersiapkan aparatur pemerintah agar dalam proses pembuatan KTP elektronik dapat dilaksanakan secara efektif. Selain itu proses administrasi dan disposisi yang dilakukan aparatur harus tepat, dengan begitu waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP elektronik tidak akan membutuhkan waktu yang lama.