

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bukti fisik yang ada di Kecamatan Solokan Jeruk belum sesuai yang diharapkan, karena dari beberapa bukti fisik yang ada masih ada yang bermasalah sehingga pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Solokan membutuhkan waktu yang sangat lama..
2. Selama ini kehandalan yang dimiliki oleh Aparatur Kecamatan belum berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena hubungan antara Aparatur Kecamatan dengan masyarakat yang dilayani kurang baik, dikarenakan masyarakat dengan Aparatur Kecamatan sering terjadi kesalah pahaman.
3. Daya tanggap yang diberikan Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk 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.
4. Jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Solokan Jeruk berupa kemampuan dan Tanggung Jawab yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena masih adanya aparatur yang kurang tanggung jawab dalam pelayanan, sehingga masyarakat dituntut untuk lebih memahami proses pembuatan KTP elektronik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah Kecamatan Solokan Jeruk harus memeriksa terlebih dahulu kesiapan sarana prasarana, perlengkapan atau peralatan dan juga aparatur yang ada, sehingga saat terjadi kendala saat proses pembuatan KTP elektronik dapat langsung diatasi tanpa memakan waktu yang berlarut-larut.
2. Kepada Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu hubungan antara aparatur dengan masyarakat diharapkan lebih baik, sehingga antara aparatur dengan masyarakat tidak ada yang merasa dirugikan satu sama lainnya.
3. Kepada Aparatur Kecamatan Solokan Jeruk seharusnya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat yang dilayani harus terus terjalin, sehingga informasi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dapat diterima dengan baik.
4. Kepada Camat Kecamatan Solokan Jeruk lebih tegas menindak lanjuti jika menemukan aparatur yang melakukan kesalahan dan tidak mau bertanggung jawab aparatur dalam melayanani masyarakat, dan pengetahuan tentang pembuatan KTP elektronik mampu diterima dengan baik oleh masyarakat.