BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mengenai Kualitas Pelayanan Aparatur Kecamatan Rongga Kabupaten Bandung Barat (Studi kasus dalam pembuatan KTP-el), maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Selama ini kehandalan yang dimiliki oleha Aparatur Kecamatan belum berjalan efektif, hal tersebut disebabkan karena hubungan antara Aparatur Kecamatan dengan masyarakat yang dilayani kurang baik, dikarnakan masyarakat dengan Aparatur Kecamatan sering terjadi kesalah pahaman.
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 Rongga berupa kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki tidak berjalan sesuai yang diharapkan, karena masih adanya aparatur yang memanfaatkan situasi seperti ini demi mendapat keuntungan buat pribadinya sendiri,

sehingga masyarakat dituntut untuk lebih memahami proses pembuatan KTP elektronik.

4. Aparatur Kecamatan Rongga 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 Rongga 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-el di Kecamatan Rongga membutuhkan waktu yang sangat lama.

5.2 Saran

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

1. Kehandalan yang harus dimiliki Aparatur Kecamatan Rongga 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.

2. Seharusnya komunikasi antara aparatur dengan masyarakat yang dilayani harus terus terjalin, sehingga informasi yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat dapat diterima dengan baik.
3. Tindakan yang harus dilakukan Aparatur Kecamatan Rongga lebih tegas menindaklanjuti jika menemukan aparatur yang memanfaatkan situasi seperti ini, demi kepentingan pribadinya agar jaminan yang diberikan aparatur berupa kemampuan, dan pengetahuan tentang pembuatan KTP elektronik mampu diterima dengan baik oleh masyarakat.
4. Aparatur Kecamatan Rongga harus memberikan perhatian kepada masyarakat dengan baik dan tulus, karena masyarakat disini bukan hanya perlu dilayani dengan baik tetapi perhatian pun sangat dibutuhkan, karena perhatian salah satu langkah demi menciptakan kenyamanan masyarakat yang dilayani.
5. Pemerintah 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.