BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti langsung pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Sumedang mengenai fasilitas yang belum memadai masih dalam proses pembangunan. Peralatan, ketersediaan jumlah pegawai pelayanan penerbitan KTP-el, yang masih kurang sehingga penyelenggaraan pelayanan penerbitan KTP-el yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat belum optimal.
2. Kehandalan yang dilaksanakan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil belum berjalan dengan cukup baik, terlihat dengan masih adanya aparatur yang kurang profesional dalam bekerja memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, serta ketidakakuratan waktu penyelesaian KTP-el disebabkan karena adanya kendala-kendala sebagai penghambat seperti Blangko KTP-el yang kosong dan masalah jaringan.
3. Ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat melalui upaya-upaya yang dilakukan aparatur

Disdukcapil dalam memberikan rasa tanggap kesediaan membentu masyarakat dapat memberikan informasi ketika masyarakat bertanya mengenai penerbitan KTP-el, namun dalam segi kecepatan pelayanan aparatur Disdukcapil belum memberikan pelayanan yang cepat hal ini disebabkan kurangnya pegawai serta peralatan yang ada pada Disdukcapil yang tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus penerbitan KTP-el.

4. Pelayanan yang berdasarkan jaminan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat melalui aparatur Disdukcapil yang mempunyai pengetahuan dan kesopanan yang cukup baik dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat.
5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan melakukan pelayanan jemput bola menggunakan mobil layan, serta mampu berinteraksi cukup baik dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang sedang mengurus penerbitan KTP-el.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang perlu melakukan peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat membuat pelayanan yang diberikan lebih optimal dan efisien, seperti menata ulang ruang pelayanan, penambahan tempat duduk, pengadaan alat, penambahan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan penerbitan KTP-el, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan, dapat memberikan pelayanan secara cepat.
2. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el kepada masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang professional, harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat sehingga mampu memberikan suasana yang kondusif dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
3. Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus lebih memahami kebutuhkan masyarakat mengenai KTP-el, aparatur harus lebih fokus dalam bekerja, dapat memanfaatkan waktu sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.
4. Jaminan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terlihat dari pengetahuan, kesopanan seta kemampuan, dalam hal ini aparatur

Disdukcapil harus diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang rutin untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el.

5. Empati aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu lebih ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian kepada masyarakat seperti kemampuan aparatur harus mampu berkomunikasi secara efektif, dalam hal ini aparatur harus dapat menginformasikan tentang tatacara penebitan KTP-el, kendala-kendala sebagai penghambat penyelesaian KTP-el kepada masyarakat sehingga dapat memahami prosedur penerbitan KTP-el serta mendapatkan kejelasan. Dalam hal ini perlu adanya pegawai yang bekerja atau bertugas khusus di bagian informasi mengenai penerbitan dokumen sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat lebih jelas.