BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kualitas pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan Coblong Kota Bandung dalam memberikan pelayanan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Transparansi pada Kecamatan Coblong kota Banudng terkait keterbukaan pelayanan yang dilakukan aparatur Kecamatan Coblong kepada masyarakat terkait pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan belum berjalan dengan baik. Adanya keluhan dari masyarakat terhadap keterbukaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat mengindikasikan bahwa proses transparansi masih belum terlaksana secara maksimal.
2. Akuntabilitas pada Kecamatan Coblong Kota Bandung yaitu bahwa aparatur sudah melaksanakan pelayanan berdasarkan undang-undang terkait pelayanan publik. Sementara itu, mengenai kinerja pelayanan di Kecamatan Coblong Kota Bandung belum berjalan dengan baik terdapat masalah seperti kurangnya Pegawai Negeri Sipil dibagian Pelayanan menyebabkan kinerja pelayanan aparatur melayani masyarakat tidak berjalan dengan baik.
3. Kondisional pada Kecamatan Coblong Kota Bandung mengenai Kemampuan aparatur Kecamatan Coblong dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat belum berjalan secara maksimal. Kurangnya aparatur sebagai pelaksana pelayanan di Kecamatan coblong Kota Bandung menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan. Ketersediaan jumlah Pegawai Negeri Sipil atau aparatur yang ada di Kecamatan Cabangbungin Kabupaten Bekasi yang bertugas sebagai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) masih kurang dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang datang menuntut Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan

4. Partisipasi masyarakat pada Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan masih kurang. Hal ini terjadi karena pola pikir masyarakat yang masih beranggapan bahwa proses pelayanan pembuatan Kartu Keluarga masih berbelit-belit dengan waktu penyelesaian yang lama. Sehingga masyarakat enggan untuk melakukan pelayanan.
5. Kesamaan hak aparatur Kecamatan Coblong dalam melayani masyarakat terkait kesamaan hak tidak membeda-bedakan masyarakat. apa yang sudah dilakukan aparatur mengenai kesamaan hak memang sudah seharusnya dilaksanakan. Pelayanan yang tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, dan golongan akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban mengeni pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan bahwa aparatur sudah sesuai memberikan kewajiaban sebagai penyedia layanan. Apabila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apartur, maka masyarakat

mempunyai hak untuk menuntut pelayanan yang lebih baik kepada aparatur sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku.

5.2 Saran

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

1. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebaiknya lebih meningkatkan transparansi antara aparatur dengan masyarakat terutama terkait keterbukaan pelayanan. Aparatur lebih terbuka dalam memberikan informasi terkait Pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan.
2. Kecamatan Coblong Kota Bandung sebaiknya lebih mentaati peraturan yang telah ditetapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta lebih meningkatkan kinerja pelayanan aparatur dengan menambah jumlah Pegawai Negeri Sipil di bagian Pelayanan pembuatan Kartu keluarga di Kecamatan agar kinerja pelayanan menjadi lebih efektif.
3. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya penambahan pegawai. Jika kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) atau ketersediaan aparatur dapat terpenuhi sesuai dengan yang diperlukan dan mempunyai kemampuan yang dibutuhkan, maka pelayanan yang diberikan pun akan jauh lebih baik dan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat.
4. Aparatur Kecamatan Coblong Kota Bandung lebih meningkatkan partisipasi masyarakat untuk melakukan pelayanan. Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan pembuatan Kartu keluarga di

Kecamatan perlu dilakukan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatakan pelayanan kepada masyarakat.

5. Kesamaan hak yang diberikan aparatur kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan kembali. Aparatur sebaiknya lebih menjaga sikap dan tidak membeda-bedakan status sosial dalam melayani masyarakat agar masyarakat yang melakukan pelayanan merasa terpenuhi keinginannya untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban aparatur sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan berhak menerima pelayanan yang prima. Oleh karena itu, aparatur sebaiknya menjaga hubungan baik dengan masyarakat seperti lebih bertindak adil dalam melayani masyarakat dengan tidak mendahulukan pelayanan ke masyarakat yang sudah dikenal oleh aparatur.