BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mengenai Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, maka ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Bukti fisik yang ada di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat belum sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat , karena dari berbagai bukti saat dilapangan, bukti fisik masih banyak mengalami masalah diantaranya keterbatasan peralatan sebagai penunjang kebutuhan aparatur terhadap penerbitan Kartu Keluarga di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.
2. Kehandalan yang dimiliki Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat belum optimal , Kurangnya aparatur sebagai pelaksana pelayanan di Kecamatam Ngamprah menyebabkan ketidaktepatan waktu pelayanan. Serta Ketersediaan aparatur yang ada di Kecamatan Ngamprah yang bertugas sebagai pelayanan pembuatan Kartu Keluarga tidak sesuai dengan banyaknya masyarakat yang datang untuk menuntut pelayanan penerbitan Kartu Keluarga.

3. Ketanggapan Aparatur Kecamatan Ngamprah terkait daya tanggap aparatur sudah cukup baik karena dilihat dari keaktifan serta rasa tanggap kesediaan membantu masyarakat dalam memberikan informasi ketika masyarakat bertanya mengenai pembuatan Kartu Keluarga agar masyarakat bisa memahami prosedur terkait pembuatan dokumen tersebut.
4. Jaminan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Ngamprah terhadap pelayanan penerbitan Kartu Keluarga dilihat dari kemampuan dan pengetahuan yang mereka miliki sudah baik , karena aparatur kecamatan bekerja secara optimal dengan membuktikan kepada masyarakat bahwa suatu jaminan dalam pelayanan adalah sebuah kejujuran dalam bekerja serta dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat
5. Empati yang diberikan oleh aparatur terhadap komunikasi yang terjalin dengan masyarakat sudah efektif dilihat dari aparatur dapat memahami kebutuhan masyarakat dengan cara berinteraksi dengan masyarakat yang sedang melakukan pembuatan Kartu Keluarga karena hal tersebut bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan , maka peneliti memeberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Kantor Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat harus melakukan peningkatan dari segi fasilitas ,sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggara 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 Kartu Keluarga hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelengara pelayanan.
2. Kecamatan Ngamprah sebaiknya lebih mentaati peraturan yang telah ditetapkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Serta lebih meningkatkan kinerja pelayanan aparatur dengan menambah jumlah Pegawai di bagian Pelayanan agar proses pembuatan Kartu Keluarga yang dihasilkan menjadi lebih efektif..
3. Aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat harus lebih fokus dalam memberikan komunikasi, sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal untuk kedepannnya karena komunikasi sangat penting bagi kelangsungan proses pelayanan.
4. Jaminan aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat dapat terlihat dari pengetahuan, kesopanan serta kemampuan, dalam hal

ini aparatur Kecamatan Ngamprah harus diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang rutin untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan Kartu Keluarga .

5. Empati aparatur Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat sebaiknya ditingkatkan kembali ,serta aparatur harus bisa menjaga dengan baik cara berinteraksi kedepannnya dikarenakan aparatur harus memberikan prosedur penerbitan Kartu Keluarga kepada masyarakat, agar bisa memahami terkait prosedur pembuatan Kartu Keluarga.