

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil penelitian tentang pelayanan KTP Elektronik berbasis e-government pada Disdukcapil Kabupaten Bandung, menunjukkan bahwa pelayanan KTP Elektronik melalui parameter dari setiap dimensi kualitas pelayanan belum optimal. Parameter *Tangible* atau bukti langsung dari pelayanan menunjukkan kurangnya sumber daya manusia dan alat rekam, terbatasnya ketersediaan blanko KTP Elektronik, maupun pengetahuan masyarakat tentang Teknologi Informasi Komunikasi yang dipakai oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung masih kurang. Hal tersebut menjadikan pelayanan pada parameter ini belum optimal. Pelayanan administrasi kependudukan baru sebatas pengguna terhadap sosial media dan Website resmi pemerintahan, belum adanya inovasi seperti aplikasi online dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan pada parameter *Reliability* atau kehandalan menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan telah mengacu kepada standar pelayanan yang dibuat serta pelatihan yang diberikan oleh Disdukcapil kepada aparatur dan *operator KTP Elektronik* sudah cukup optimal. Hanya saja kurangnya sosialisasi dan komunikasi kepada masyarakat tentang kepastian KTP elektronik di distribusikan kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan pada parameter *Responsiveness* atau ketanggapan, pelayanan KTP Elektronik berdasarkan respon petugas pelayanan masih kurang,

dimana kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat, permasalahan tersebut dilatarbelakangi oleh jumlah SDM dan alat perekaman *KTP Elektronik* yang kurang dan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dimensi responsiveness, pelayanan yang diberikan belum optimal.

Pelaksanaan kebijakan pada parameter assurance atau jaminan, pelayanan *KTP Elektronik*, terkendala terhadap jaminan ketepatan waktu pelayanan, dalam poin jaminan ketepatan waktu ini peneliti menyimpulkan belum sesuai keinginan masyarakat. Hal ini dikarenakan jumlah SDM yang tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang banyak, dan ketersediaan blanko *KTP El* yang tidak mencukupi kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan pada parameter empathy yaitu perhatian yang diberikan, aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hanya telah sesuai standar pelayanan, hanya saja masih ada aparatur yang masih acuh kepada masyarakat dan bertindak seperlu nya saja, dalam dimensi empathy ini peneliti menyimpulkan Disdukcapil Kabupaten Bandung Cukup baik dalam memberikan pelayanannya. Terkecuali memang masyarakat yang mengalami emergency, keadaan darurat seperti sakit yang membutuhkan *KTP* untuk kelengkapan administrasi rumah sakit, kalau diwakili harus ada keterangan dari rumah sakitnya.

2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan *KTP Elektronik*

a. Faktor Pendukung

Ketersediaan Jaringan internet dari smartphon dan kartu Prabayar bisa menggantikan jaringan dari tower apabila terjadi kesalahan jaringan internet yang lambat dan ketersediaan blanko KTP Elektronik yang banyak menjadi faktor pendukung pelayanan

b. Faktor Penghambat

1. Kondisi cuaca (iklim).

2. Kondisi geografis.

3. SDM yang masih Kurang.

4. Ketersediaan alat perekaman yang masih kurang jumlahnya.

5. Ketersediaan Blanko KTP Elektronik yang tidak mencukupi

3. Upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan KTP Elektronik kepada masyarakat.

1. Pelayanan Jemput Bola dengan Mobil Layanan Keliling (SABILULUNGAN) setiap hari Rabu ke kecamatan-kecamatan seluruh Kabupaten Bandung .

2. Pelayanan Jemput Bola, yang dilaksanakan pada saat awal Januari 2019 diadakan di Transmart Mall Soreang, Jl. Gading Tutuka, lantai 3 Soreang Kabupaten Bandung.

3. Pelayanan Sabtu -Minggu Mantap di area Mall, tepatnya di Miko Mall Kopo Bandung dari jam 08.00-16.00, pelayanan yang diberikan

adalah perekaman KTP El, Pembuatan Surat Keterangan Pengganti KTP El, Pembuatan akta kelahiran, dan Pengelolaan NIK.

4. Pelayanan Informasi dan Pengaduan Melalui Website Disdukcapil.
5. Pemanfaatan Media Sosial seperti Whatsup, twitter, instagram.
6. Layanan Informasi Cerdas Menggunakan SMS Gateway Kualitas penyelenggaraan pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih kurang dari apa yang diharapkan.

Selain kurang optimalnya pelayanan KTP Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Bandung, peneliti juga menemukan bahwa kurangnya Sosialisasi dan Komunikasi aparatur kepada masyarakat, penerapan E-government juga terkendala oleh faktor-faktor budaya masyarakat, dan faktor geografi wilayah Kabupeten Bandung

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan untuk hasil penelitian yang peneliti lakukan dilapangan mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government tentang pelayanana KTP Elektronik, sebagai berikut:

5.2.1. Saran Akademis

- a. Setiap memberikan pelayanan instansi pemerintah selayaknya mengacu kepada Undang-undang pelayanan publik Nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, karna di dalam nya memuat teori servqual yang di kemukakan secara teoritis oleh zeithelm, berry dan parasuratman kedalam 5 demensi diatas yang menjadi ukuran kualitas pelayanan.

b. pelayanan harus sesuai standar pelayanan yang di sepakati dan peningkatan pelayanan di kecamatan-kecamatan supaya masyarakat melakukan pelayanan di kecamatan menghindari antrian yang sangat banyak.

5.2.2. Saran Praktis

- a. Menambah SDM dan alat-alat perekaman KTP Elektronik, karna tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani.
- b. Aparatur Disdukcapil harus kreatif dan inovatif dalam pembuatan aplikasi-aplikasi online dan perbaikan jaringan internet agar memaksimalkan waktu pelayanan dan untuk memdahkan masyarakat.
- c. saran saya Untuk ketersediaan blanko KTP Elektronik, pemerintah daerah membuat sendiri perusahaan untuk blanko KTP nya, kalau hanya menunggu ketersediaan blanko dari pusat kemendagri, sampai kapan pun pelayanan akan terus seperti ini tidak akan berubah , masyarakat masih akan terus bertumbuh dan berkembang.
- d. Pada saat ini *E-government* belum di laksanakan oleh Disdukcapil, hanya sebatas Website resmi , dan pemanfaatan sosial media saja, belum ada kreativitas dalam inovasi pembuatan aplikasi-aplikasi online untuk memudahkan masyarakat, untuk itu perlu membuat kejian ulang dalam memberikan pelayanan .