

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian hipotesis penelitian dapat disimpulkan bahwa, Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Berdasarkan hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa dari tiga dimensi yang diajukan untuk pengendalian langsung mendapatkan nilai sebesar 64,70%, pengendalian tidak langsung mendapatkan nilai sebesar 65,94% dan pengendalian berdasarkan kekecualian mendapatkan nilai sebesar 49,59%. Apabila dirata-ratakan menghasilkan nilai sebesar 60,07 %. Dapat disimpulkan bahwa cara-cara pengendalian dengan berpedoman pada pendapat Hasibuan (2006:245) oleh Camat Cimahi Tengah belum secara menyeluruh dapat dilaksanakan.

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel Pengendalian memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi melalui dimensi Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian.

Pengaruh yang kuat antara variabel Pengendalian dengan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota

Cimahi, serta pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada konsep Kualitas Pelayanan Kartu tanda Penduduk di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang cukup besar dari variabel lain selain variabel Pengendalian yang turut mempengaruhi Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Hasil dari penelitian ini disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan menghubungkan variabel atau dimensi-dimensi selain Pengendalian yaitu variabel Pemotivasian, sehingga dapat dihasilkan output yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian manajemen pemerintahan.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Dari hasil penelitian mengenai Pengendalian terhadap, Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi, peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

1. Disarankan kepada KASI Pelayanan Umum untuk memberikan kualitas pelayanan kepemilikan e-KTP lebih dipercepat agar dapat memenuhi harapan masyarakat untuk mendapatkan kartu identitas sesuai peraturan yang diberlakukan oleh Pemerintah Kota Cimahi
2. Hendaknya Aparat Kecamatan Cimahi lebih tanggap pada saat menerima kritik dan saran dari masyarakat pengguna layanan.

3. Sebaiknya Camat Cimahi Tengah menambah petugas dan tenaga operator yang bertugas mencatat, menghimpun, dan meneruskan berkas dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.
4. Disarankan kepada Camat Cimahi Tengah untuk segera menyediakan kotak saran untuk menampung, melayani keluhan masyarakat terkait administrasi kependudukan.