

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengemukakan simpulan sebagai berikut :

Kecamatan telah mendapatkan instruksi dari Kementerian Dalam Negeri untuk melaksanakan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ( Paten) yang merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait dengan Paten ini, yaitu Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan juga Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pemerintah Kabupaten Bandung menyambut kebijakan ini dengan baik, dimana satu tahun kemudian Pemerintah Kabupaten Bandung menerbitkan dua kebijakan yang mengoperasionalkan Permendagri tersebut, yaitu dengan diterbitkannya Keputusan Bupati Bandung Nomor 138/Kep.420-Pemum/2011 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). dan kemudian disusul dengan terbitnya Peraturan Bupati Bandung Nomor 20 Tahun 2013 tentang Panduan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kabupaten Bandung. Maksud dari penyelenggaraan Paten adalah mewujudkan Kecamatan sebagai

pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi instansi pelayanan terpadu di Kabupaten Bandung.

Berkaitan dengan penelitian mengenai Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-elektronik Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, peneliti melakukan pengkajian dan pendekatan dengan mengacu pada teori Kualitas Pelayanan dari Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000:70) antara lain :

1. Berdasarkan dimensi *Tangibles* atau bukti fisik, fasilitas fisik yang disediakan dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kantor Pelayanan Terpadu Kecamatan Solokan Jeruk sudah cukup baik, seperti ruang tunggu yang nyaman, namun jumlah kursi pemohon yang kurang banyak, sehingga ada beberapa pemohon yang berdiri karena tidak kebagian tempat duduk dan kadang blangko KTP elektronik sering kekurangan menyebabkan proses pelayanan KTP Elektronik. terkendala.
2. Berdasarkan dimensi *reliability* atau kehandalan, bahwa sebagian aparatur terlihat kurang begitu siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan meskipun ada beberapa aparatur yang masih terlihat malas untuk menjelaskan informasi berulang kali kepada masyarakat yang akan melakukan pembuatan KTP Elektronik.
3. Berdasarkan dimensi *Responsiveness*, atau tanggapan Masyarakat Kecamatan Solokan Jeruk sampai saat ini merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan dalam pembuatan KTP Elektronik karena daya tanggap yang diberikan aparatur kepadamasyarakat masih kurang.

Tingkat kepuasan masyarakat belum mencapai angka maksimal. dari Keluhan terhadap petugas yang dianggap oleh pemohon tidak adil dalam memberikan pelayanan, hal ini dapat dilihat dari aplikasi e-SKM yang penilaiannya baru mencapai 82% menunjukkan Survei Kepuasan Masyarakat masih belum 90% atau bahkan harapan kami sampai 100%..

4. Berdasarkan dimensi *Assurance* atau jaminan dan kepastian, masyarakat selalu kecewa karena permohonan pembuatan KTP-elektronik terhambat dikarenakan fasilitas blangko KTP yang selalu kosong padahal salah satu persyaratan untuk melamar pekerjaan harus menyertakan KTP. Pihak kecamatan surat KTP sementara. Kemampuan petugas menurut saya sudah cukup baik dalam melayani KTP-elektronik petugas pelayanan melakukan sosialisasi kelapangan kerja sama dengan pihak desa untuk mendata masyarakat apabila KTP belum terbit lalu di serahkan kepada Dikduscapil.
5. Berdasarkan dimensi *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus. Dalam segi kesopanan dan keramahan pelayanan KTP elektronik sudah baik. Petugas Selalu berupaya meberikan pelayanan secara sopan santun dalam rangka memberikan pelayanan prima dengan memprioritaskan pemohon yaitu masyarakat solokan jeruk yang hendak mengurus KTP Elektronik.

Namun dalam pelaksanaannya, Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Solokan Jeruk belum berjalan optimal. Banyaknya faktor penghambat dalam pelayanan tersebut yaitu Jaringan internet sering terganggu, Komputer terjadi eror, Blangko KTP yang habis tidak tersedia, Terbatasnya Anggaran.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan oleh pihak Pemerintah Kecamatan Solokan Jeruk untuk meningkatkan pelayanan Pembuatan KTP Elektronik. Antara lain :Meningkatkan koordinasi dengan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, Koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Bandung, Selalu ada pemeliharaan perangkat jaringan internet dan meng *update* data secara berkala.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk-elektronik Di Kecamatan Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, kepada peneliti yang akan melakukan penelitian KTP-elektronik disarankan untuk ditindaklanjuti dengan penelitian dengan pendekatan teori lain, sehingga hasilnya lebih komprehensif dan menemukan konsep-konsep terapan yang sistematis dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu sosial khususnya Ilmu pemerintahan dalam kajian manajemen pemerintahan.

### **5.2.2 Saran Praktis**

- a. Disarankan kepada Camat untuk menambah Petugas Pelayanan, karena jumlah petugas pelayanan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani. juga Untuk ketersediaan blanko KTP Elektronik, hendaknya pemerintah Kecamatan dapat ekerjasama dengan DISDUKCAPIL sehingga kebutuhan tersebut terpenuhi.

- 1) Disarankan kepada Petugas Pelayanan selalu siaga untuk memberikan informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pembuatan KTP Elektronik.
- 2) Disarankan kepada petugas Pelayanan Terpadu untuk lebih tanggap menerima keluhan masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik agar tingkat kepuasan masyarakat dari layanan yang diberikan oleh petugas kecamatan sesuai harapan.
- 3) Hendaknya petugas pelayanan pembuatan KTP elektronik lebih adil dalam memberikan pelayanan dan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga tingkat Kepuasan Masyarakat dari pelayanan yang diberikan bisa mencapai hasil yang diharapkan.
- 4) Sebaiknya petugas Kecamatan memberikan jaminan kepastian waktu dalam penyelesaian KTP-elektronik agar harapan masyarakat untuk mendapatkan identitas diri bisa terpenuhi.