

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah di paparkan oleh penulis diatas dengan judul penelitian “Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang”. Pelayanan yang diberikan pihak kecamatan masih kurang efektif dikarenakan masih terdapat beberapa masalah yang pertama kurangnya pahamiannya masyarakat tentang proses perekaman E-KTP sehingga informasi kepada masyarakat tentang berkas apa saja yang perlu dibawa dalam melakukan perekaman E-KTP tidak berjalan dengan baik oleh karena itu banyak masyarakat yang sudah datang namun tidak jadi melakukan perekaman E-KTP karena tidak membawa berkas. Kedua, antrian yang panjang dalam melakukan perekaman E-KTP menjadi salah satu penyebab masyarakat malas mengurus perekaman, karena pelayanan yang lambat dari pelayan publik. Ketiga, banyaknya NIK para pemohon yang tidak aktif dan para pemohon tidak mengetahuinya sehingga tidak bisa melakukan perekaman biodata E-KTP dan harus mengurus terlebih dahulu ke Disukcapil Kabupaten Tangerang. Keempat, masih adanya masyarakat yang memiliki kenalan dengan petugas pelayanan atau praktik calo untuk meminta didahulukan dan tidak ikut antri dalam perekaman E-KTP, ini jelas membuat ketidakadilan dalam pelayanan.

Dari hasil penelitian yang ada dilapangan dalam memberikan pelayanan dengan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zaithml dkk. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Dimensi ini mengukur sejauh mana fasilitas fisik atau sarana untuk menunjang kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Pasar Kemis. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dilapangan bahwa fasilitas yang ada sudah sangat baik, ditandai dengan ruang tunggu yang nyaman dan sejuk, kursi yang empuk, toilet yang bersih, musholla untuk beribadah, serta lapangan parkir yang cukup luas.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini untuk mengukur sejauh mana kehandalan dari para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Pasar Kemis. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dilapangan bahwa para petugas pelayanan perekaman E-KTP sudah paham dengan bagaimana Standar Operasioal Prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan prekaman E-KTP.

3. Dimensi Rresponsive (Tanggap)

Dimensi ini untuk mengukur sejauh mana respon tanggap dari para petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kemis. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dilapangan bahwa petugas pelayanan sangat sigap jika ada kendala dan keluhan dari masyarakat.

#### 4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini untuk mengukur sejauh mana jaminan yang diberikan pihak Kecamatan Pasar Kemis kepada masyarakat mengenai pelayanan perekaman E-KTP. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan bahwa jaminan yang diberikan sudah cukup baik, dilihat dari pelayanan perekaman E-KTP yang membutuhkan waktu relatif singkat kecuali jika antrian panjang dikarenakan masalah gangguan sinyal internet.

#### 5. Dimensi Emphthy (Empati)

Dimensi ini untuk mengukur sejauh mana empati yang dimiliki petugas ketika berhadapan langsung dengan masyarakat dalam mengakses pelayanan perekaman E-KTP. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan bahwa petugas sangat baik dalam hal melayani, dilihat dari cara mereka menyapa, tersenyum, dan juga ramah.

Penulis dapat menyimpulkan bagaimana kualitas pelayanan publik dalam perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis Kabupaten Tangerang sudah berjalan sesuai dengan apa yang seharusnya menjadi tugas para pelayan publik. Namun masih terjadinya antrian yang menyebabkan masyarakat malas melakukan pelayanan adminduk di kecamatan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas bahwa Pelayanan Publik dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Pasar Kemis dalam mengukur kualitas pelayanan publik sudah sangat baik, namun masih banyak hal yang bisa diperbaiki dan dikembangkan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

Penulis memberikan beberapa rekomendasi saran bagi Kantor Kecamatan Kemis yaitu:

1. Diharapkan adanya petugas yang berjaga dipintu masuk untuk memberikan nomor antrian kepada masyarakat agar bisa antri dengan tertib, atau bisa menggunakan mesin antri otomatis agar masyarakat mendapatkan nomor antrian secara mudah.
2. Diharapkan permasalahan NIK masyarakat yang tidak aktif bisa ditangani langsung oleh pihak Kecamatan Pasar Kemis agar masyarakat tidak harus mengurusnya ke kantor Disdukcapil Kabupaten Tangerang, untuk memudahkan dan mengefisienkan waktu pelayanan.
3. Diharapkan disediakan kotak saran dan masukan untuk masyarakat dapat mengevaluasi seberapa baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Pasar Kemis, agar bisa mengukur kepuasan pelayanan yang diberikan.

