

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi (Studi Tahun 2023) belum seluruhnya berjalan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat aspek yang belum sepenuhnya terealisasi dengan baik. Ditinjau dari hasil penelitian, peneliti menyimpulkan hasil dari tiap-tiap dimensi. Pada **Bukti Fisik (Tangible)** Kelurahan Pejuang memiliki bukti fisik yang sudah baik dalam menyediakan fasilitas dan ketersediaan alat-alat terutama dalam pembuatan E-KTP. Selain itu juga penampilan staf Kelurahan Pejuang dapat dikatakan baik, karena staf Kelurahan Pejuang berpakaian rapi dan sopan. Namun masih ditemukan ruang perbaikan seperti kurangnya staf pelayanan AdminDuk sehingga hal itu akan berdampak pada efektifitas pelayanan, serta tidak adanya nomor antrean sehingga hal itu bisa membuat ketidak kondusifan dalam urutan pemanggilan warga yang ingin melakukan kepengurusan pada pelayanan AdminDuk. Pada dimensi **Keandalan (Reliability)** belum berjalan optimal, masyarakat tidak mendapatkan kepastian waktu terkait pencetakan E-KTP. Masyarakat menilai bahwa pembuatan fisik E-KTP seharusnya dapat dilakukan lebih cepat di zaman teknologi yang sudah canggih seperti sekarang. Juga dalam pelayanan pembuatan E-KTP yang hilang, Masyarakat menilai bahwa pelayanan tersebut berbelit-belit dan kurang efisien. Maka pada aspek keandalan belum dapat dikatakan baik dalam implementasinya. Selanjutnya pada aspek **Ketanggapan (Responsiveness)** kelurahan Pejuang tanggap dalam menanggapi keluhan dan permintaan masyarakat. Meskipun terdapat kendala karena kurangnya Sumber Daya Manusia yang mempengaruhi responsifitas layanan, namun secara umum pihak Kelurahan dapat memberikan solusi terbaik dalam menjawab kebutuhan masyarakat Kelurahan Pejuang. Pada dimensi **Jaminan (Assurance)** masyarakat merasa terjamin dari segi keamanan data dan tidak adanya pungutan biaya yang tidak sah dalam layanan yang diberikan oleh Kelurahan Pejuang. Namun, masih terdapat harapan untuk meningkatkan keramahan dan komunikasi yang lebih baik

dari petugas dalam memproses layanan. Dimensi **Empati (*Empathy*)** dalam pelaksanaannya masih perlu perbaikan dan evaluasi. Masyarakat merasa sikap staf yang melayani kurang ramah dan tidak informatif dalam memberikan arahan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini perlu menjadi perhatian agar kedepannya tidak ada lagi komplain dari masyarakat terkait keramahan dalam pelayanan yang diberikan.

## 5.2 Saran

Adapula beberapa saran untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Kelurahan Pejuang, Kecamatan Medan Satria, Kota Bekasi, berdasarkan hasil penelitian terdapat saran teoritis dan praktis yaitu:

### 5.2.1 Saran Teoritis:

- Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menganalisis lebih dalam faktor penghambat lainnya terkait kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP di Kelurahan Pejuang Kota Bekasi.
- Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat lebih menggali teori-teori relevan yang harus digali lebih dalam, khususnya tentang kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP.

### 5.2.2 Saran Praktis:

- Melakukan evaluasi rutin terhadap fasilitas fisik seperti area pelayanan dan peralatan yang digunakan untuk memastikan kondisinya tetap terjaga dengan baik, Menambahkan AC dalam ruangan pelayanan AdminDuk perlu dipertimbangkan agar masyarakat yang mengurus dokumen merasa lebih nyaman.
- Menerapkan sistem manajemen antrean dengan menyediakan nomor antrean untuk mengatur dan meminimalkan waktu tunggu masyarakat dalam menerima layanan. Dengan sistem antrean yang efektif, akan memungkinkan untuk lebih memprediksi waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.
- Melakukan pelatihan tambahan untuk staf dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dan responsifitas terhadap keluhan serta permintaan masyarakat. Pelatihan akan membantu staf dalam mengelola harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif, mempercepat

resolusi masalah, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

- Menambah jumlah staf pelayanan AdminDuk agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien.
- Mengembangkan program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memahami kebutuhan dan pengalaman personal masyarakat. Bersikap lebih ramah terhadap masyarakat juga menjadi hal yang penting. Pelatihan ini akan membantu staf dalam mengembangkan keterampilan interpersonal yang lebih baik, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih empatik dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Kelurahan Pejuang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya secara komprehensif, memenuhi harapan masyarakat, dan memperkuat hubungan positif antara pemerintah dan warganya.

