BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pasir Gunung Selatan ini dikatakan belum berjalan dengan baik. karena dari total lima indikator tersebut terdapat dua yang mendapat predikat kurang baik.

Dalam indikator t*angibels* (Aspek Bukti Fisik) sarana dan prasana yang disediakan oleh Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik. Tersedianya prasarana untuk masyarakat yaitu ruang tunggu yang berisikan tempat duduk, pendingin ruangan. Hanya saja kondisi sarana dan prasarananya di Kelurahan Pasir Gunung Selatan harus dilakukan perbaikan. Selanjutnya, pada indikator *Reability* (Aspek Kehandalan) pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan sudah menguasai tugasnya fungsinya sesuai dengan tupoksinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, pada indikator Pada indikator *Responsiveness* (Aspek Daya Tanggap) respon yang diberikan pegawai Kelurahan Pasir Gunung selatan terhadap masyarakat masih terbilang kurang tanggap, karena dalam menjelaskan prosedur yang harus dilakukan kepada masyarakat kurang jelas, sehingga membuat

masyarakat masih binggung terhadap prosedur pembuatan surat administrasi kependudukan yang berakibat pada waktu penyelesaian urusan tersebut. Selanjutnya, pada indikator *Assurance* (Aspek Jaminan), pada indikator ini kurang berjalan dengan baik karena sering kali terjadinya ketidaktepatan waktu yang dilakukan oleh pegawai Kelurahan Pasir Gunung Selatan dalam penyelesaian tugasnya yang menjadikan pelayanan yang ada di Kelurahan Pasir Gunung Selatan tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Pada indikator Pada indikator *Empaty* (Aspek Empati) masih terdapat pegawai yang tidak menerapkan landasan 3S Senyum, Salam, dan Sapa. Pegawai yang terkesan cuek terhadap masyarakat yang sedang mengurus urusan administrasi kependudukan yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan.

Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Pasir Gunung Selatan masih dikatakan belum maksimal, karena pelayanan di masa pandemi ini tidak dialihkan menjadi pelayanan online sehingga masyarakat yang sedang mengurus urusan admnistrasi kependudukan harus tetap datang ke Kelurahan Pasir Gunung Selatan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan jumlah kunjungan. Kemudian, masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian urusan administrasi kependudukan dari jangka waktu yang telah dijanjikan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehubungan dengan Kualitas Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pasir Gunung Selatan Kecamatan Cimanggis Kota Depok, Adapun saran yang penulis ingin sampaikan dari hasil pengamatan di lapangan yaitu sebagai berikut:

Diharapkan pegawai bisa menyelesaikan urusan admnistrasi kependudukan dengan tepat waktu sesuai dengan standar operasional yang berlaku dan memberikan informasi kepada masyarakat secara terperinci, agar masyarakat tidak berulang-ulang datang kembali ke Kelurahan dan menunggu lama perihal urusan administrasi kependudukan.