BAB V

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Secara Online Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021" dengan menggunakan indkator mengukur efektivitas dengan pendekatan proses dalam Hari Lubis dan Martani Husaini. Indikatornya terdiri dari Prosedur Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Semangat Kerjasama & Loyalitas Kelompok Kerja. Setelah penulis melakukan analisa, maka didapati kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur Pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online di Kecamatan Kramat Jati dinilai sudah memuaskan masyarakat saat ini jika dilihat dari persyaratan yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses dan juga alurnya dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online ini dapat dikatakan efektif dan memuaskan. Hanya saja dalam pembuatan secara online ini, masih ada kendala yang dialami oleh masyarakat yakni dari sistem alpukat betawi yang terkadang mengalami gangguan/kendala. Namun dalam menggunakannya masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses aplikasi alpukat betawi karna bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

2. Sarana dan Prasarana

   Sarana dan Prasarana yang disediakan pihak Kecamatan Kramat Jati dalam pembuatan Kartu Keluarga secara online dinilai sudah memuaskan

untuk masyarakat dan juga sudah cukup untuk menunjang kinerja para petugas yang ada. Namun masih ada keluhan dari masyarakat dalam sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak Kecamatan Kramat Jati, salah satunya adalah ruang tunggu yang masih belum nyaman untuk masyarakat.

3. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja

Indikator Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok kerja dapat dikatakan cukup efektif. Karena petugas pelayanan di Kecamatan Kramat Jati selalu melakukan pelayanan sesuai SOP yang ada. Dan petugas selalu memberikan informasi yang cukup dimengerti jika masyarakat memiliki pertanyaan terkait pembuatan Kartu Keluarga secara online. Pelayanan yang diberikan dan juga kedisiplinan yang ditunjukan oleh petugas sudah membuat masyarakat puas. Rasa kekeluargaan di ciptakan untuk menimbulkan rasa semangat kerjasama dalam tim. Dalam hal ini juga kinerja dan pengetahuan petugas tentang pembuatan kartu keluarga secara online dapat dikatakan sudah baik.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan terhadap program pembuatan Kartu Keluarga secara online pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur agar bisa terlaksana dengan lebih baik, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana harus lebih ditingkatkan lagi, terutama ruang tunggu yang masih kurang memadai. Karena ruang tunggu saat ini masih berada

diluar gedung kecamatan. Hal ini membuat masyarakat kurang nyaman karena seharusnya ruang tunggu berada didalam gedung.

2. Kesigapan petugas dalam melayani masyarakat harus lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang terbaik dari petugas.
3. Meningkatkan sistem yang ada di aplikasi alpukat betawi untuk mengurangi masalah-masalah/kendala-kendala error yang masih terjadi saat ini.

UNIVERSITAS NASIONAL