

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang berada di Kelurahan Kebagusan dapat dikatakan sudah baik walaupun masih ada beberapa yang belum optimal dalam hal gangguan disistem pusat lalu ada beberapa sarana kursi yang kurang memadai. Untuk itu diperlukan evaluasi agar pelaksanaan pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil serta pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kelurahan Kebagusan Jakarta Selatan dengan menggunakan teori Zeithaml dalam Hardiansyah dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik akan tetapi ada hasil yang menunjukkan bahwa kurang baik.

1. Argumentasi yang diberikan penulis dapat dilihat dari indikator *Tangible* (bukti fisik) sudah dapat dikatakan cukup baik. sudah memenuhi standar untuk kualitas pelayanan. Ruang sudah ada ac nya . akan tetapi terkait lampu penerangan diruang proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk perlu ditambah lampu penerangannya agar bagi masyarakat yang sedang mengurus keperluan Kartu Tanda Penduduk dapat merasa nyaman.

Lalu ketersediaan kursi yang kurang bagi yang mengantar. Perlu diperhatikan kursi tunggu agar pelayanan bagi masyarakat bisa nyaman.

Selanjutnya seperti prasarana banner masyarakat belum mengetahuinya. Untuk itu diperlukan banner dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Karena bagi masyarakat yang baru pertama kali mengurus Kartu Tanda Penduduk agar bisa memahami prosedur serta persyaratan dokumen apa saja yang perlu dipersiapkan.

2. Dalam dimensi *Realibility* (keandalan) petugas dapat melaksanakan pelayanan dengan waktu yang baik apabila tidak ada gangguan dari sistem pusatnya.

Namun ketika ada masyarakat yang ingin mengurus pembuatan ktp terdapat gangguan dari sistem pusat. maka pelayanan tersebut menjadi kurang optimal dan juga pelayanan pun akan berhenti total sehingga petugas tidak dapat melayani secara intensif.

Adanya petugas yang tidak memberikan arahan terkait ambil antrian nomor menyebabkan masyarakat merasa bingung serta petugas pun tidak sigap ditempat.

3. Dilihat dari aspek *Responsivenees* (daya tanggap) petugas mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu apabila tidak ada gangguan dari sistem dan diupayakan cepat sesuai yang telah ditentukan

4. Aspek *Assurance* (jaminan) terkait pengetahuan petugas dalam menjalankan tugas dibidang pembuatan Kartu Tanda Penduduk Pengetahuannya

sudah menguasai. Selanjutnya petugas memang sudah dibekali dari mulai skill, bimbingan teknis terhadap aplikasi penyampaian cara melayani warga.

5. Aspek dari *Empathy* (dorongan dari diri) terkait jaminan atau dorongan dari diri sebagai petugas dapat memberikan dengan baik, setiap petugas ada pembekalan skill khusus untuk melayani secara prima yang terbaik, sopan santun, ramah. Diberikan penjelasan sebaik mungkin dan jika ada masyarakat yang kurang memahami alur dikomunikasikan dengan baik.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis paparkan, maka saran yang akan penulis sampaikan yaitu :

1. Perlu adanya penambahan sarana seperti lampu penerangan, penambahan ketersediaan kursi. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang pencapaian kualitas pelayanan yang baik bagi masyarakat serta masyarakat pun merasa nyaman dalam keperluannya dalam hal pelayanan.

2. Diperlukan juga banner di Kelurahan Kebagusan agar masyarakat yang baru pertama kali dapat memahami proses alur pembuatan KTP serta dokumen-dokumen yang diperlukan dapat dipersiapkan dengan baik agar tidak mondar-mandir karena ketidaklengkapan dalam berkas.