

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima belum optimal. Indikator kualitas pelayanan yang sudah baik antara lain adalah aspek penampilan pegawai, ketersediaan alat bantu, penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP), jadwal pelayanan, dan kecepatan serta ketepatan pegawai dalam pelayanan. Sedangkan, indikator yang belum berjalan baik antara lain kenyamanan tempat pelayanan dan inovasi pelayanan

Dimensi Bukti langsung (konkret) dapat diturunkan sebagai suatu kualitas. Hal ini merupakan indikasi kemunculan alat tersebut pada saat melaksanakan tugas kedinasan dengan seragam sesuai peraturan yang telah ditetapkan, serta penggunaan alat bantu pada saat mendaftar dan menunjukkan nomor yang dapat dihubungi oleh pegawai dalam proses pengolahan dan pengumpulan.

Aspek kehandalan adalah berkualitas, indikator keakuratan pegawai dalam memeriksa keutuhan berkas dan kecermatan prosedur routing kepada pengguna jasa, serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan keahliannya menguasai alat-alat proses pelayanan KIA Berdasarkan kemampuan operator.

Ketiga, Dimensi responsiveness dapat diturunkan sebagai suatu kualitas yang didasarkan pada bagaimana pegawai memberikan respon terhadap setiap pengguna jasa. Petugas servis melakukan servis dengan baik, tetapi tidak cukup

cepat. Meski bercirikan proses pencatatan yang singkat, namun proses pencetakan KIA yang diterima pengguna jasa tidak menentu.

Aspek penjaminan mutu dapat disimpulkan berkualitas berdasarkan indikator pelayanan yang direncanakan dengan jelas yaitu jam buka Kantor Dukapil Kabupaten Bima Selain itu, karyawan wajib menjamin kerahasiaan data pengguna Layanan karena penyalahgunaan data tersebut oleh karyawan dapat dikenakan sanksi yang berat. Namun, program layanan KIA berupa inovasi website belum dilaksanakan secara maksimal.

Keempat, Dimensi empati termasuk kedalam berkualitas. Staf bekerja tanpa diskriminasi dengan bekerja secara adil dan tidak mengutamakan pengguna jasa KIA yang merupakan teman atau saudara. Oleh karena itu, kita dapat mengatakan bahwa skala layanan ini bergantung pada kualitasnya.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian, peneliti menyarankan beberapa hal yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, yaitu:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima
  - a. Memberikan pengarahan di pagi hari untuk meningkatkan fokus pegawai dan mengurangi ketidaktepatan dalam proses pembuatan KIA.
  - b. Maksimalkan sosialisasi mengenai persyaratan KIA melalui website dan sosialisasi offline untuk mengedukasi masyarakat yang kurang memahami persyaratan tersebut.

- b. Menyediakan sarana, prasarana, dan utilitas umum seperti pembedaan pelayanan pembuatan KTP dan KIA untuk menghindari antrean yang panjang.
- c. Menyediakan akses yang mudah bagi pengguna layanan KIA

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Melakukan penelitian lebih mendalam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, terutama yang berkaitan dengan faktor pendukung dan penghambat pelayanan.
- b. Membandingkan kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah lain atau di tempat yang memiliki karakteristik serupa, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih luas dan komprehensif tentang kualitas pelayanan di instansi tersebut.
- c. Melakukan studi untuk mengevaluasi efektivitas dari saran yang telah diberikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, seperti efektivitas pengarah pagi, sosialisasi persyaratan KIA, pembedaan pelayanan pembuatan KTP dan KIA, dan penyediaan akses tandai untuk pengguna layanan E-KTP yang telah lanjut usia dan disabilitas.
- d. Mengevaluasi keefektifan inovasi-inovasi terbaru dalam pelayanan publik yang dapat diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, seperti pelayanan online atau penggunaan teknologi canggih dalam proses pelayanan.

- e. Melakukan penelitian yang lebih terfokus terhadap kepuasan pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, dengan cara melakukan survei atau wawancara terhadap pengguna layanan yang telah menggunakan pelayanan di instansi tersebut.

