

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor telah berjalan dengan cukup baik. dan sebagian besar telah memenuhi standar operasional yang berlaku. Walaupun masih ada masalah yang harus diperbaiki untuk kenyamanan masyarakat dalam proses pelayanan.

Dalam indikator *Tangibles* (bukti fisik), Kecamatan Cibinong Kabupaten bogor memiliki saran prasaranan yang sudah cukup baik dan layak bagi masyarakat, tetapi masih ada yang harus diperbaiki yaitu masalah dalam pendingin ruangan (AC) yang kurang banyak menyebabkan tidak nyamannya masyarakat dalam menunggu, kursi tunggu dan pencahayaan saat proses foto pembuatan Kartu Tanda Penduduk.

Dalam indikator *Reliability* (keandalan), Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar operasional dan juga petugas cukup cepat menanggapi pertanyaan dari masyarakat jika ada kendala, walaupun masih terdapat sedikit masalah yang harus diperbaiki dalam proses pelayanan dan juga masih terdapat kendala terkait dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa terdapat kesalahan dalam informasi pada dokumen kependudukan dan juga dalam pertanyaan terkadang ada jeda waktu dalam menjawab karena kesibukan khususnya dalam pelayan administrsai kependudukan. Ketidaktepatan data ini dapat menyebabkan terhambatnya proses administrasi karena warga harus melakukan perbaikan dan pengajuan ulang dokumen.

Dalam indikator *Responsiveness* (daya tanggap), petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong menunjukkan sikap cukup cepat dan cukup jelas dan pelayanan juga sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Selain itu, petugas membimbing masyarakat menuju loket atau unit layanan yang tepat, serta menunjukkan sikap ramah dan sopan kepada setiap pengunjung. Namun terdapat kurangnya dengan kecepatan pegawai dalam proses

elayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Dengan itu pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong masih ada yang harus di perbaiki dan ditingkatkan terutama dalam kecepatan pegawai pelayanan terhadap masyarakat dalam merespon keluhan dan pertanyaan terkait dokumen pelayanan yang kurang.

Dalam indikator *Assurance* (jaminan dan kepastian), pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan sudah cukup baik, seperti dalam masalah jika ada dokumen yang belum lengkap petugas langsung membantu masyarakat dan pengurusan dokumen dilakukan dengan cukup tertib dan teratur.

Dalam indikator *Empathy* (empati), petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor sudah cukup baik, menunjukkan rasa peduli dan membantu masyarakat dalam melengkapi formulir dan persyaratan yang di butuhkan, petugas juga mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu pengguna pelayanan administrasi kependudukan. Namun harus terus dilakukan perbaikan dalam penjelasan persyaratan dokumen yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Terdapat beragam pengalaman yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Sebagian pengguna merasa mendapatkan pelayanan yang ramah dan profesional, sementara sebagian lainnya mengeluhkan sikap kurang sopan dari beberapa petugas.

5.2 Saran

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor masih menunjukkan sejumlah kekurangan dan belum mencapai tingkat optimal. Oleh karena itu, peneliti menyarankan beberapa hal, salah satunya dalam dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik), di mana Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor disarankan untuk melakukan peningkatan dan pembenahan terhadap fasilitas, seperti menambahkan pendingin ruangan (AC), menambahkan pelayanan kursi tunggu dan memperbaiki pencahayaan (lightning) dalam proses foto Kartu Tanda Penduduk. Kecamatan Cibinong juga disarankan menambahkan fasilitas dalam antrean dengan mengubah menjadi mesin antrean elektronik agar lebih cepat dan mudah.

Dalam indikator *Reliability* (Keandalan), pelayanan dalam administrasi kependudukan harus lebih ditingkatkan terutama dalam informasi terkait dokumen administrasi kependudukan dan juga dalam petugas merespon pertanyaan yang di lakukan oleh masyarakat.

Dalam indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor perlu diperbaiki dan ditingkatkan terutama dalam kecepatan pegawai pelayanan terhadap masyarakat dalam merespon keluhan dan pertanyaan terkait dokumen pelayanan yang kurang. Kecamatan Cibinong juga disarankan menambahkan fasilitas chatbot otomatis guna menjawab pertanyaan dan merespon masyarakat terkait kendala terutama dalam dokumen administrasi kependudukan.

Dalam indikator *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), walaupun pelayanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong sudah cukup baik, masih perlu di tingkatkan lagi terutama dalam penjelasan dalam waktu dan prosedur pelayanan.

Dalam indikator *Empathy* (Empati), agar masyarakat mendapatkan pengalaman atau respon yang sama terkait pelayanan setiap petugas pelayanan perlu ditingkatkan lagi dalam respon petugas kepada masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap mutu interaksi antara pegawai dan masyarakat. Penerapan sistem masukan atau feedback dari pengguna layanan juga dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara lebih objektif.

5.2.1 Saran Teoritis

Penulis merekomendasikan kepada kalangan akademisi dan peneliti untuk lebih menelusuri upaya peningkatan mutu pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya yang menitikberatkan pada efisiensi, transparansi, dan responsivitas layanan terhadap kebutuhan masyarakat. Berbagai temuan lapangan yang lebih variatif dan mendalam akan memberikan kontribusi dalam merumuskan model pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap dinamika perubahan dan tuntutan masyarakat.

5.2.2 Saran Praktis

Guna meningkatkan mutu pelayanan dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor, diperlukan upaya perbaikan pada sejumlah indikator layanan, antara lain:

1. Dalam indikator *Tangibles* (Bukti fisik), perlu di tingkatkan lagi seperti pendingin ruangan (AC), kursi tunggu, pencahayaan lighting saat foto Kartu Tanda Penduduk dan perlu ditambahkan mesin antrian elektornik.
2. Dalam indikator *Reliability* (Keandalan), perlu ditingkatkan lagi dalam penyebaran informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta bagi

para petugas pelayanan harus lebih dilatih lagi dalam menangani masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3. Dalam indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap), perlu ditingkatkan lagi kecepatan pegawai pelayanan terhadap masyarakat dalam merespon keluhan dan pertanyaan terkait dokumen pelayanan yang kurang. Dan disarankan menambahkan fitur chatbot agar mempermudah dan membantu petugas dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat.
4. Dalam indikator *Assurance* (Jaminan dan Kepastian), masih perlu di tingkatkan lagi terutama dalam penjelasan dalam waktu dan prosedur pelayanan agar masyarakat lebih mengerti secara jelas.
5. Dalam indikator *Empathy* (Empati), perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap mutu interaksi antara pegawai dan masyarakat. Penerapan sistem masukan atau feedback dari pengguna layanan juga dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi kinerja pegawai secara lebih objektif.

