

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Utara berada pada level "Cukup Baik" namun belum mencapai tahap konsisten di semua lini. Mengacu pada data hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tambun Utara yang diterbitkan pada Tahun 2025 yang mempunyai skor (96,17) dinilai sangat bagus dan sangat baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat, tetapi fakta dilapangan yang peneliti lakukan, masyarakat tidak sepenuhnya merasa puas, bahkan memberikan penilaian yang cukup kritis terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Utara. Masyarakat cenderung merasa sangat puas apabila proses administrasi berjalan normal tanpa kendala teknis, di mana arahan petugas yang proaktif dan kepastian jangka waktu pengerjaan menjadi determinan utama pembentuk pengalaman positif tersebut. Namun, kepuasan ini bersifat tidak merata dan situasional, tingkat kepuasan warga dapat menurun drastis menjadi kekecewaan ketika mereka dihadapkan pada ketidakkonsistenan informasi antarpetugas atau proses birokrasi yang dianggap lambat tanpa alasan transparan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat saat ini masih memiliki catatan kritis, terutama pada perlunya standardisasi profesionalisme petugas agar kualitas layanan tidak lagi bergantung pada "keberuntungan" warga dalam memilih loket atau petugas yang melayani.

Serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di wilayah ini dipengaruhi oleh perpaduan antara faktor sistemik, sumber daya manusia, dan sarana prasarana. Faktor pendorong utama kepuasan adalah adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas, jaminan biaya gratis (Rp0) yang diperkuat dengan pemasangan pamflet anti-pungli, serta kesigapan petugas dalam memberikan solusi alternatif seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) saat terjadi kendala teknis. Sebaliknya, faktor penghambat yang signifikan meliputi beban kerja pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah pengunjung pada jam sibuk, yang menyebabkan penurunan daya tanggap dan terjadinya fenomena "lempar-meja" dalam alur koordinasi. Selain itu, kurangnya pemeliharaan fasilitas fisik, terutama kondisi toilet yang tidak terawat dan ruang tunggu yang panas karena keterbatasan sarana pendingin, menjadi faktor krusial yang mereduksi kenyamanan warga selama menunggu proses pelayanan selesai.

Kemudian, dalam hal kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tambun Utara terbelah menjadi dua kutub yang dipengaruhi oleh pengalaman pribadi mereka. Dari sisi etika dan interpersonal, masyarakat merasakan kualitas pelayanan sudah cukup humanis, petugas dinilai memiliki empati yang tinggi, ramah, dan sangat peduli terhadap kelompok rentan seperti lansia atau warga dengan keterbatasan fisik. Sebagian warga juga merasakan layanan administrasi kependudukan (KTP dan KK) sebagai proses yang cepat, efisien, dan transparan. Namun, dari sisi substansi dan fasilitas, muncul pengalaman negatif terkait kurangnya koordinasi internal yang menyebabkan

ketidakkonsistenan instruksi antarpetugas. Masyarakat juga masih memiliki kekhawatiran terkait keamanan dokumen pribadi dan mengeluhkan tempo komunikasi petugas yang terlalu cepat sehingga sulit dipahami oleh warga berusia lanjut. Secara visual, penilaian profesionalisme birokrasi di kantor ini masih terganggu oleh kondisi gedung yang dianggap kurang steril karena adanya juru parkir liar di sekitar area kantor. Untuk itu berdasarkan analisis data dan observasi, dapat disimpulkan bahwa birokrasi di Kantor Kecamatan Tambun Utara masih menunjukkan karakteristik tradisional yang kuat, terutama tercermin dalam alur koordinasi yang kaku dan berbelit. Fenomena "lempar-meja" menjadi bukti nyata di mana masyarakat sering kali dipindahkan dari satu petugas ke petugas lain tanpa mendapatkan solusi instan, yang pada akhirnya memicu kelelahan psikis bagi pengguna layanan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada beberapa saran dari masyarakat selaku pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tambun Utara. Berikut beberapa saran yang diberikan terkait penelitian ini, yaitu:

1. Peningkatan Fasilitas dan Kenyamanan Fisik (Dimensi *Tangibles*)

Masyarakat menyarankan adanya perbaikan mendasar pada fasilitas kantor untuk menunjang kenyamanan selama proses pelayanan:

- a. Optimalisasi Ruang Tunggu: Menambah jumlah kursi di ruang tunggu agar pengunjung tidak perlu berdiri saat terjadi antrean panjang.

- b. Penyediaan Sarana Pendingin: Memasang kipas angin atau pendingin ruangan tambahan karena kondisi ruangan sering terasa panas dan pengap saat dipadati pengunjung.
- c. Perbaikan Fasilitas Sanitasi: Melakukan pemeliharaan rutin terhadap toilet kantor agar tetap bersih dan terawat, mengingat adanya keluhan warga mengenai kondisi fasilitas yang kurang memadai.

2. Standarisasi Profesionalisme dan Keramahan Pegawai

Saran dari masyarakat juga mencakup aspek perilaku dan kompetensi petugas di lapangan:

- a. Pemerataan Keramahan Petugas: Melakukan pelatihan atau evaluasi berkala agar sikap ramah (empati) tidak hanya ditemukan di bagian depan (front desk), tetapi juga konsisten di bagian pengambilan foto KTP atau bagian spesifik lainnya yang masih dikeluhkan "jutek" oleh warga.
 - b. Kejelasan Komunikasi: Petugas disarankan untuk menyampaikan informasi dengan tempo yang lebih tenang dan jelas, terutama saat melayani warga lanjut usia agar instruksi yang diberikan mudah dipahami tanpa perlu bertanya kembali kepada orang lain.
- ## 3. Konsistensi Informasi dan Akurasi Layanan

Untuk menghindari kebingungan warga, masyarakat mengharapkan adanya peningkatan dalam hal akurasi sistem:

- a. Sinkronisasi Informasi Antarpetugas: Memastikan semua petugas memberikan informasi dan arahan yang seragam agar warga tidak bingung akibat prosedur yang berbeda-beda dari tiap oknum petugas.
- b. Kepastian Waktu Penyelesaian: Memberikan kepastian jadwal penyelesaian dokumen yang akurat agar warga tidak perlu bolak-balik ke kantor hanya untuk mendapati berkas mereka belum selesai ditandatangani.

4. Penataan Area Kantor dan Keamanan

Masyarakat memberikan masukan terkait lingkungan sekitar kantor yang berdampak pada citra instansi:

- a. Penertiban Area Parkir: Menertibkan juru parkir liar di sekitar area kantor untuk memastikan moto pelayanan "gratis (Rp0)" benar-benar dirasakan oleh warga tanpa adanya pungutan tambahan saat memarkir kendaraan.
- b. Jaminan Keamanan Dokumen: Meningkatkan sistem pengelolaan arsip untuk memberikan jaminan rasa aman kepada warga bahwa dokumen asli yang mereka serahkan tidak akan hilang atau disalahgunakan.