

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik pada penelitian ini sudah baik dan masyarakat memberikan respon yang baik. Pada proses pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah dipahami, proses pelayanannya tidak berbelit-belit, mudah dilakukan, dan tidak dipungut biaya. Proses pelayanan dan petugas dalam melayani sudah sesuai dengan standar operasional yang ada. Persyaratan yang diperlukan cukup mudah, mekanisme dan prosedur yang harus dijalankan sudah jelas dan mudah dilakukan. Tanggungjawab dan keadilan petugas dalam melayani sudah baik. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik sangat memadai dan baik. Akses pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mudah karena kantor tersebut berada di tengah kota. Perilaku kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas sangat baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memberikan pelayanan selalu memberikan yang terbaik, tidak hanya itu fasilitas maupun peralatan selalu diusahakan yang terbaik dengan mengedepankan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Walaupun terdapat hambatan pada proses pelayanan namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu mengupayakan yang terbaik. Memberikan pelayanan

sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ada. Namun, pada kecepatan waktu dalam pelayanan harus ditingkatkan, karena masyarakat merasa kecepatan waktu pelayanan yang diberikan masih rendah.

4.2 Saran

Setelah melakukan penelitian langsung terdapat saran dari penulis, perlu meningkatkan kualitas perilaku aparat pemerintah, memberikan pelayanan yang tepat, cepat, dan sesuai, menciptakan ide-ide yang baru untuk menjadikan pelayanan semakin baik, mudah diakses, dan dipahami semua orang, dan mengevaluasi produk pelayanan dan memperbaiki pelayanan yang kurang. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Melakukan inovasi-inovasi dalam pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.