

BAB 4

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan dimensi *tangibility*, masih belum dapat memenuhi aspek kenyamanan serta kemudahan. Hal ini disebabkan karena ketidaktersediaannya blangko di tempat pelayanan. Selain itu, kondisi ruang tunggu cenderung bervariasi di tiap tempat pelayanan. Hal serupa juga terjadi pada ketersediaan alat-alat penunjang pelayanan yang tersedia di tempat pelayanan dimana alat hanya tersedia di beberapa tempat pelayanan saja. Sedangkan berdasarkan aspek kemudahan, Dukcapil dapat memberikan pelayanan yang aksesnya praktis dengan pemberlakuan daftar secara *online* namun sebagian masyarakat terutama dari golongan lanjut usia merasa kesulitan dalam proses pendaftaran. Sedangkan aspek penampilan dari petugas yang bertugas sudah terpenuhi sesuai dengan yang diatur di dalam Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tangerang Selatan Nomor 22 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 55 Tahun 2009 Tentang Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Tangerang Selatan.
2. Berdasarkan dimensi *realibility* kualitas pelayanan sudah dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari pendapat mayoritas masyarakat yang menyatakan bahwa petugas sudah dapat untuk memberikan pelayanan yang cermat dan dapat untuk menggunakan sarana prasarana pelayanan. Sudah terdapat standar yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan, meskipun begitu SOP tidak dipublikasikan ke masyarakat.

3. Berdasarkan dimensi *Responsiveness*, kualitas pelayanan dinilai sudah dapat memenuhi aspek pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Mayoritas informan berpendapat bahwa petugas sudah dapat menanggapi keluhan masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat tanggap, serta sesuai dengan yang dijanjikan. Kehadiran *website* pengajuan keluhan serta akun *WhatsApp* resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang dapat digunakan untuk mengajukan keluhan pun semakin mempermudah masyarakat untuk mengajukannya.
4. Berdasarkan dimensi *assurance* kualitas pelayanan masih belum terpenuhi dalam aspek kepastian waktu yang konsisten dalam pembuatan KTP-el. Hal ini disebabkan oleh stok blangko yang cukup sering kosong sehingga KTP-el tidak dapat dicetak tepat waktu. Meskipun begitu, informan menyatakan bahwa Dukcapil telah dapat memenuhi aspek kepastian biaya dan legalitas dari pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
5. Kualitas pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan berdasarkan dimensi *empathy* dapat dinyatakan sudah baik. Mayoritas masyarakat yang ditemui menyatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan petugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang Selatan sudah memberikan pelayanan yang ramah, beretika dan sopan, serta penuh perhatian.

4.1.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pembuatan KTP-el

1. Berdasarkan faktor strategi, petugas telah mengetahui dan paham mengenai SOP yang berlaku serta pelaksanaan pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Jika petugas melakukan pelanggaran. Sanksi akan diberikan jika petugas melakukan pelanggaran berat.
2. Berdasarkan faktor sistem, diketahui bahwa penempatan petugas di tempat pelayanan ditentukan oleh pimpinan dengan mengutamakan kemampuan petugas yang ditunjuk. Serta prosedur pelayanan ditentukan berdasarkan peraturan dan standar yang sudah berlaku. Pemerintah belum melakukan sosialisasi yang menyeluruh mengenai peraturan baru dimana informasi hanya dapat dilihat melalui *website* sehingga sebagian masyarakat masih belum paham betul mengenai alur-alur pelayanan.
3. Berdasarkan faktor sumber daya manusia diketahui bahwa pelayanan sudah berjalan dengan lancar. Petugas sudah tahu serta paham mengenai tugas dan fungsinya. Petugas juga sudah dapat untuk mengoperasikan alat bantu pelayanan. Pelayanan yang diberikan petugas juga berjalan dengan cepat.
4. Berdasarkan faktor masyarakat, sebagian masyarakat masih asing dengan peraturan baru yang diterapkan dalam pelayanan pembuatan KTP-el di Dukcapil Kota Tangerang Selatan. Masyarakat lanjut usia juga kesulitan untuk melakukan pendaftaran pencetakan KTP-el ulang yang hanya dapat untuk dilakukan secara *online*. Hal ini disebabkan karena kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai peraturan baru seputar alur pelayanan.

5.2 Saran

1. Menjadikan IKD sebagai pengganti KTP-el seutuhnya sehingga tidak diperlukan adanya blangko dalam pengadaan KTP-el yang sebelumnya menyebabkan waktu selesai pelayanan tidak pasti.
2. Menyeragamkan sarana dan prasarana di setiap tempat pelayanan agar tidak terjadi perbedaan sarana dan prasarana di tiap tempat pelayanan.
3. Hendaknya informasi mengenai peraturan baru dapat disebarakan melalui lebih banyak media seperti brosur, spanduk, dan *leaflet* yang disebar di banyak tempat.
4. Mengadakan pendaftaran pencetakan KTP-el rusak/hilang secara *offline* di tempat pelayanan.