

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan temuan data dilapangan yang telah disajikan dan dianalisis pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat diuraikan kesimpulanya dari hasil penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pembuatan E-ktip yang ada di kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nganjuk melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang dapat dilihat melalui indikator penampilan pegawai, di lokasi kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun pada indicator kenyamanan tempat pelayanan disini dirasa masih kurang nyaman bagi masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di dispendukcapil. Tetapi untuk alat bantu dan juga kedisiplinan petugas dirasa sudah cukup baik.
2. Dimensi *Realibility* (kehandalan) untuk indicator ini dapat dilihat melalui kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu layanan, dan juga kecermatan petugas dalam melayani pengunjung cukup baik
3. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) dapat dilihat melalui indicator kecepatan petugas dalam melayani pengunjung sangat tanggap

Kemudian petugas juga merespon pengunjung yang datang dengan baik dan juga sudah memberikan layanan yang tepat sesuai dengan keinginan dari masyarakat dalam melakukan pelayanan.

4. Dimensi *Assurance* (jaminan) yang dapat dilihat melalui indikator tepat waktu, petugas dirasa sudah baik dalam memberikan dengan jadwal yang telah diterapkan, sedangkan dalam pemberian jaminan biaya dan juga jaminan legalitas sudah diterapkan dengan baik di kantor dinas tersebut.
5. Dimensi *Empathy* (empati) dapat dilihat dengan indikator sikap petugas dalam melayani pengunjung di terapkan dengan baik, meskipun dalam pelayannya petugas sedikit kurang senyum namun petugas tetap sopan dan santun kepada pengunjung yang sedang melakukan pelayanan.

Dari semua paparan di atas bisa disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan E-ktip di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang disampaikan oleh Zeithaml, sudah dapat dikatakan dengan baik, dilihat dengan beberapa indikator yang sudah dilakukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil pengamatan dan penelitian.

B. Saran

Untuk kantor Dispenduk Capil Kabupaten Nganjuk adapun saran dengan melihat aspek-aspek kualitas pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik dan sesuai yang diharapkan oleh penggunaan layanan, yakni :

1. Untuk hal kenyamanan tempat pelayanan harus menjadi perhatian lagi dan mungkin bisa ditambah kursi mengatasi antrian jika sedang membludak.
2. Untuk hal merespon keluhan masyarakat, dengan adanya bentuk pengaduan secara online seharusnya dinas sendiri mempunyai wadah kritik dan saran agar masyarakat yang memberikan masukan bisa tersampaikan secara langsung, karena dari beberapa wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurus di kantor tersebut. Kurang mengerti dengan cara pengaduan yang ada secara online tersebut. Apalagi jika masyarakat yang buta teknologi.
3. Yang ketiga untuk aspek jaminan waktu dalam pengurusan E-ktp, sebaiknya dinas dispendukcapil memberikan sosialisai kepada masyarakat yang merasakan keterlambatan dalam pembuatan e-ktp, memberikan sosialisai dalam artian memberikan pengertian bahwa keterlambatan pencetakan E-ktp ini bukan seutuhnya keterlambatan dari dinas tersebut, tetapi memang keterlambatan yang terjadi di pusat dalam pengirimannya. Terkait banyaknya pengaduan masyarakat yang merasakan keterlambatan pencetakan e-ktp, sering menjadi salah pengertian dalam masyarakat, maka dari itu perlunya sosialisasi atau pendekatan petugas kepada masyarakat.
4. Aspek keempat, kurangnya ramah dan senyum petugas terutama petugas loket dan juga petugas ruang perekaman dalam pelayanan berlangsung

5. Dan yang terakhir untuk aspek lainnya sudah bagus dan Dinas Dispendukcapil harus bisa mempertahankan bahkan harus mampu meningkatkan Kualitas layanan yang ada. Agar setiap masyarakat yang sedang melakukan layanan merasa lebih puas dengan layanan yang telah diberikan.