

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai efektivitas program Klamid New Generation Layanan Pindah Datang Kelurahan Kapas Madya Baru Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang telah dilakukan penulis berdasarkan 4 (empat) indikator fokus penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana

a. Sumber Daya

Sumber daya yang tersedia pada pelayanan program KNG Layanan Pindah Datang sudah efektif, hal tersebut dapat dilihat dari jumlah sumber daya manusia telah terpenuhi dengan menyesuaikan kebutuhan pelayanan. Operator program KNG juga telah diberikan kecepatan dalam layanan kepada Masyarakat dan setiap RW ada pelayanan. Selain itu, petugas juga telah melakukan upaya untuk memberikan pelayanan atas permintaan pengguna layanan dengan baik dan cepat. Petugas dalam melaksanakan pelayanan juga telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan. Serta petugas sudah berpenampilan dengan rapi menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang berlaku di Kelurahan Kapas Madya Baru.

b. Dana

Dana atau biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan program KNG Layanan Pindah Datang di kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif karena pengguna layanan program KNG Layanan Pindah Datang di kelurahan Kapas Madya Baru tidak dipungut biaya sama sekali.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang tersedia dalam menunjang pelaksanaan program KNG Layanan Pindah Datang di kelurahan Kapas Madya Baru sudah relatif lengkap dan dalam kondisi baik, meskipun masih belum ditemukannya papan informasi yang menunjukkan SOP pelayanan program KNG Layanan Pindah Datang di kelurahan Kapas Madya Baru selain itu juga terdapat mobilisasi yang masih belum ditemukan di kelurahan seperti motor plat merah yang tidak ada di kelurahan dan dimana petugas layanan pindah datang yang melakukan survei menggunakan sepeda motor pribadi. Maka dari itu sarana dan prasarana pada pelayanan program KNG Layanan Pindah Datang di kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif namun belum maksimal.

2. Jumlah dan Mutu Barang atau Jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan dalam jumlah dan mutu pelayanan yang telah dihasilkan dalam pelayanan program KNG Layanan *Klampid New Generation* di Kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya jumlah layanan yang ada, dan banyaknya jumlah pengguna pelayanan program KNG di Kelurahan Kapas Madya Baru. Pelayanan juga telah dilakukan dengan cepat, namun masih terdapat beberapa kendala yang

dapat mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan. Namun, dengan adanya program ini membantu masyarakat untuk lebih dekat dengan tempat pelayanan, pengguna layanan juga telah merasa puas dengan pelayanan program ini, serta produk yang dihasilkan juga termasuk akurat.

3. Batas waktu untuk Menghasilkan Barang atau Jasa Tersebut Sudah Ditetapkan Batas waktu pelayanan dalam program KNG di Kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif, namun masih ditemukannya waktu pemrosesan berkas yang tidak sesuai layanan pendaftaran yang telah ditentukan, namun hal tersebut tidak menimbulkan efek yang besar terhadap pelayanan karena pelayanan masih dapat menghasilkan pelayanan yang cepat dan Masyarakat dengan adanya program KNG ini sudah merasa dilayani dengan cepat dan tepat waktu.
4. Tata Cara Pelayanan yang harus ditempuh dalam program KNG di Kelurahan Kapas Madya Baru sudah efektif, karena masyarakat dapat menerima dengan baik tahapan-tahapan dan berkas-berkas yang harus dipenuhi. pelayanan program KNG Layanan di Kelurahan Kapas Madya Baru yang dimana dalam prosedur pelayanan nya masih dibantu RT RW untuk memberitahukan berkas yang akan di bawa dalam layanan pindah datang di kelurahan kapas madya baru.

Dengan demikian dapat di Tarik kesimpulan bahwa pelayanan program *Klampid New Generation* di Kelurahan Kapas Madya Baru dapat dinyatakan efektif namun belum maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan penarikan kesimpulan tersebut diatas, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Diperlukan penambahan papan informasi mengenai Prosedur Operasional Standar (SOP) untuk layanan Program *Klampid New Generation* di Kelurahan Kapas Madya Baru. Hal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai proses dan jadwal pelayanan Program KNG Layanan Pindah Datang di Kelurahan Kapas Madya Baru.
2. Perlu adanya perbaikan dalam hal teknis. Dalam hal teknis diperlukan adanya control/pengawasan yang ketat dan secara langsung oleh pihak Dispendukcapil Kabupaten Pasuruan terkait sarana dan prasarana yang ada dalam setiap kelurahan/desa yang menggunakan program KNG Layanan Pindah Datang serta melihat secara langsung kesesuaian SOP yang telah ditentukan dengan pengaplikasian di lapangan.
3. Dalam proses pelayanan KNG Layanan Pindah Datang di Kelurahan Kapas Madya Baru masih ditemukannya adanya ketidaksesuaian sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaannya, sehingga diperlukan adanya perombakan atau evaluasi dalam proses pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya.