

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa responsivitas pelayanan publik program PASUTRI pada Disdukcapil Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indikator responsivitas. Berikut Kesimpulan keenam indikator responsivitas:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, dalam hal ini petugas atau aparatur KUA dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya merespon setiap masyarakat sudah baik. Hal ini dilihat dari sikap dan komunikasi petugas atau aparatur dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, sopan, dan ramah kepada masyarakat.
2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas atau aparatur KUA dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas atau aparatur berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, memberikan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga ketika hari akad nikah. Namun, terkadang masih terdapat kendala, seperti pemadaman listrik, gangguan jaringan dan *server*.
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas atau aparatur KUA dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SOP telah diterapkan secara

konsisten sebagai pedoman dalam setiap tahap pelayanan. Pada nyatanya masih terdapat masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo dalam proses pendaftaran pernikahan ke KUA, meskipun informasi mengenai program PASUTRI sudah disebarluaskan.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas atau aparatur KUA dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah cermat ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas atau secara teliti memverifikasi setiap pengajuan dan memeriksa semua dokumen sebelum diproses lebih lanjut menggunakan aplikasi Simantap Pasutri, meskipun masih terdapat beberapa kendala yang memerlukan koordinasi lebih lanjut.
5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, petugas atau aparatur Disdukcapil Kota Tasikmalaya sudah tepat waktu pada pelayanan program PASUTRI dengan menyerahkan KTP Elektronik dan Kartu Keluarga tepat pada hari akad nikah, selama tidak ada kendala teknis seperti gangguan jaringan atau perubahan tanda tangan elektronik kepala dinas.
6. Semua keluhan pelanggan/pemohon direspon oleh petugas, petugas KUA dan Disdukcapil Kota Tasikmalaya berupaya menanggapi keluhan masyarakat melalui berbagai media. Disdukcapil Kota Tasikmalaya juga memiliki SOP manajemen penanganan pengaduan administrasi kependudukan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis ingin menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Disdukcapil Kota Tasikmalaya, antara lain:

1. Disdukcapil Kota Tasikmalaya perlu mengantisipasi kemungkinan pemadaman listrik agar pelayanan program PASUTRI tetap berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menyediakan genset.
2. Diperlukan koordinasi yang intensif antara Disdukcapil dan KUA Kota Tasikmalaya sangat diperlukan untuk menghindari kesalahan dalam proses input data calon pengantin.
3. Disdukcapil Kota Tasikmalaya perlu lebih aktif dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat untuk menghindari praktik percaloan dalam program PASUTRI. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, dan pertemuan langsung dengan calon pengantin di KUA.