

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan dengan dukungan berbagai aspek, meskipun masih ditemukan beberapa kendala yang memerlukan perhatian. Berdasarkan analisis 4 (empat) fokus dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW Kelurahan Pagesangan sudah cukup baik dengan dukungan Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana. Namun perlu peningkatan seperti penempatan petugas yang sebaiknya berdasarkan latar belakang dan kompetensi personel, dan penambahan sarana seperti printer dan ac untuk memaksimalkan kenyamanan di Balai RW.
2. Jumlah pelayanan administrasi kependudukan perlu untuk pembaharuan (*update*) informasi tentang pelayanan yang bisa dan tidak bisa diselesaikan di Balai RW. Karena informasi pada gambar diketahui ada beberapa layanan yang hanya bisa dilakukan permohonan di Balai RW dan ada juga bisa langsung diselesaikan di Balai RW. Mutu pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik, dengan beberapa pengingat untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan agar pelayanan lebih dimudahkan dan dekat kepada warga

3. Standar waktu pelayanan dilakukan maksimal satu hari kerja. Dengan waktu proses tidak kurang dari satu jam. Dokumen sudah ditangan pemohon.
4. Tata cara pelayanan di Balai RW dilakukan dengan tahapan yang jelas yang menyederhanakan alur proses administrasi kependudukan.

## **5.2. Saran**

1. Sumber Daya, dana, Sarana dan Prasarana pelaksanaan sebaiknya untuk distribusi petugas menyesuaikan dengan latar belakang dan keterampilan atau melakukan pelatihan dan kompetensi untuk petugas di Balai RW terutama penguasaan KNG, memastikan semua petugas memiliki akun KNG agar lebih memudahkan prosesnya. Sarana dan Prasarana sebaiknya ditambahkan printer dengan langsung mengusulkan ke Kelurahan atau Pemerintah agar proses lebih efisien. Usulan lain dengan menambahkan pendingin ruangan agar suasana lebih nyaman untuk petugas maupun warga yang datang.
2. Jumlah pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW sebaiknya di ubah untuk memberikan informasi yang secara jelas dengan Informasi jumlah pelayanan apa saja yang bisa atau tidak bisa diselesaikan di Balai RW, agar warga tidak harus kesana kemari, informasi yang jelas dengan layanan apa saja yang bisa maka warga langsung menuju ke satu lokasi saja. Mutu layanan sebaiknya dilakukan penelitian dengan Kuantitatif seperti Service Quality dengan kualitas pelayanan berdasarkan Analisa statistik. Agar mendapatkan hasil berupa angka pasti.

3. Standar Waktu untuk pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW sudah sangat baik tanpa perlu adanya perbaikan. Karena informasi penecualian waktu  $1 \times 24$  jam sudah tertera pada media infromasi.
4. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW sudah sangat baik, namun perlu diperhatikan untuk pemberian akun KNG kepada masing-masing petugas agar proses permohonan dapat berjalan lancar.