

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Setelah melakukan penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan dari hasil kajian PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi. Dari data dan fakta yang ada, penulis memberikan rekomendasi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

Adapun Simpulan, implikasi serta rekomendasi tersebut sebagai berikut :

A. Simpulan

1. Simpulan Umum

Sesuai dengan hasil deskripsi penelitian dan pembahasan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya; secara umum dapat disimpulkan bahwa sebagai pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi; telah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang berada di Kelurahan Utama yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Dengan adanya kemampuan layanan yang baik dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan.

2. Simpulan Khusus

Disamping kesimpulan umum di atas, dapat dikemukakan secara khusus, yakni :

- a. Kinerja aparat dapat dilihat dari kehandalan dan daya tanggap. Kehandalan pegawai dalam menggunakan peralatan sudah baik dalam menggunakan peralatan, seperti penguasaan teknologi komputer yang memadai dalam perekaman data. Daya tanggap aparat Kelurahan Utama karena para pegawai sudah sigap dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.
- b. Kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam pelaksanaan pelayanan publik dirasakan sudah cukup baik. Terlihat dari **Reliabilitas** (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal; **Daya tanggap** (*Responsiveness*), merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat; **Jaminan** (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; **Empati** (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan permasalahan atas kebutuhan individu para

warga masyarakat; **Bukti Fisik** (*Tangible*), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

- c. Langkah untuk mengoptimalkan pelayanan publik di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi; dengan cara : pertama pelayanan yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang dalam pengurusan KTP adalah sama merata tanpa memandang golongan dan status, kedua lebih meningkatkan kembali koordinasi dan komunikasi dengan masyarakat demi terjalannya suatu kerjasama yang baik dalam rangka membawa perubahan yang lebih baik terhadap proses pelayanan publik di Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan; ketiga berusaha menciptakan lingkungan kerja yang kondusif yang dapat mendukung pelaksanaan program kegiatan, keempat melakukan sosialisasi untuk menetralkan kesalahpahaman antara masyarakat dengan pemerintahan Kelurahan tentang program kerja yang akan dilaksanakan; kelima tersedianya informasi mengenai pengurusan KTP; keenam tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan ketujuh tersedia Kotak/Loket pengaduan untuk menampung keluhan masyarakat.

B. Implikasi dan Rekomendasi Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik Kelurahan Utama Kecamatan Cimahi Selatan kepada masyarakat, penulis ajukan implikasi penelitian sebagai berikut :

1. Dalam pembuatan KTP harus memenuhi persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik yang sudah ditentukan.
2. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
3. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian (transparan).
4. Memberikan fasilitas lebih lengkap mengenai sarana prasarana kepada masyarakat dalam pelayanan publik Kantor Kelurahan Utama seperti penyedia jalan, jembatan, dan sebagainya.
5. Sikap yang harus dilakukan adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Berbicara mengenai sikap aparatur dalam pelayanan pengurusan KTP, berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai abdi masyarakat dengan sikap ramah dan sopan, pembicaraan yang wajar dalam arti tidak dibuat-buat, cukup jelas, tidak menimbulkan keraguan, disampaikan dengan terbuka.

Dengan sikap aparatur yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai.

Sedangkan rekomendasi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada Aparat Pemkot Cimahi

- a. Kinerja yang sudah bagus dari aparat Kelurahan Utama dalam memberikan layanan pembuatan KTP; supaya dapat dijadikan pilot bagi kelurahan-kelurahan lainnya yang ada di Kota Cimahi.
- b. Harus diupayakan kondisi di kelurahan yang ada di Kota Cimahi seperti hotel yang nyaman, asri dan menyenangkan bagi masyarakat.
- c. Perlu dibuat regulasi baru tentang prioritas pelayanan prima bagi orang tua dan penyandang disabilitas dalam pengurusan administrasi di kelurahan dan perlu pembatasan maksimal setiap hari dalam pemberian layanan supaya tidak berdesak-desakan.
- d. Perlu disediakan AC di ruang tunggu pelayanan publik bagi masyarakat di kelurahan-kelurahan.

2. Kelurahan Utama

- a. Pemerintah Kelurahan diharapkan lebih terbuka lagi informasi-informasi yang diberikan kepada masyarakat.
- b. Diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan publiknya di segala bidang; bukan hanya bidang administrasi saja, tetapi disegala bidang yang menyangkut pelayanan terhadap warga masyarakat.
- c. Untuk menanggulangi hambatan dalam pelayanan public, aparat Kelurahan lebih meningkatkan lagi kemampuan kinerjanya.

3. Kepada Masyarakat Kelurahan Utama :

- a. Masyarakat hendaknya ikut berpartisipasi dan ikut berperan aktif dalam pembangunan kelurahannya.
- b. Masyarakat harus lebih terbuka dan berkomunikasi dengan aparat kelurahan agar bisa bekerjasama dengan baik.

3. Departemen Pendidikan Kewarganegaraan

- a. Pada saat mata kuliah Hukum Administrasi Negara dan Sistem Pemerintahan Daerah; sebaiknya mahasiswa lebih banyak praktek lapangan, agar lebih aplikatif.
- b. Pendidikan Kewarganegaraan sebaiknya menyiapkan mahasiswa yang sadar terhadap hak dan kewajibannya selaku warganegara yang baik.

4. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan ada penelitian lanjutan yang dapat lebih mengembangkan rumusah masalah dari peneliti sebelumnya dan mengungkapkan temuan-temuan baru khususnya mengenai pelayanan publik.