

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa diatas, maka hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pemberian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung)

- a. Kenyamanan pada ruang tunggu dan pelayanan dirasa masih kurang untuk mendukung pelaksanaan pelayanan, karena kursi pada ruang tunggu yang tersedia masih minim untuk menampung banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan. Suhu udara diruangan pun semakin panas dengan semakin banyaknya masyarakat yang meminta pelayanan dikarenakan tidak adanya alat pendingin pada ruangan tersebut. Pada ruang pelayanan juga tidak disediakan alat pengeras suara padahal tidak semua masyarakat berada dekat dengan meja pelayanan. Selain itu dari aspek kebersihan, pada ruang tunggu dan ruang pelayanan sudah dapat memberikan kenyamanan karena dinas sudah menyediakan tempat sampah.
- b. Kelengkapan fasilitas pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas seperti papan informasi, kantin, toilet, mushola, dan tempat parkir sudah tersedia dan

memadai. Hanya saja pada tempat parkir masih belum tertata dengan rapih karena tidak tersedianya petugas parkir.

- c. Sarana kerja berupa peralatan pelayanan penerbitan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil jumlahnya masih dirasa belum cukup menunjang pelayanan kepada masyarakat yang jumlahnya ratusan setiap harinya. Khususnya printer (alat cetak) KTP-el yang terbatas yaitu hanya dua unit. Dimana terkadang mengalami *error* ketika harus mencetak dalam jumlah banyak karena akan panas. Kondisi seperti itu menghambat proses pelayanan. Dengan jumlah pemohon yang banyak namun keterbatasan peralatan akan membuat pelaksanaan pelayanan tidak dapat dengan berjalan maksimal.

## 2. *Reliability* (kehandalan)

- a. Ketepatan waktu penerbitan KTP-el sudah sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Walaupun sesuai, namun waktu yang dibutuhkan dari pemohon mendaftar hingga KTP-el tersebut tertib terkadang tidak sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banyumas Nomor 6 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administasi Kependudukan di Kabupaten Banyumas, menyatakan bahwa jangka waktu pelayanan KTP paling lama 7 hari kerja. Hal tersebut karena terdapat beberapa kendala dalam pemberian pelayanan. Temuan dari penelitian diketahui bahwa terdapat pemohon yang mendapatkan dispensasi waktu penerbitan KTP-el lebih cepat apabila pemohon

tersebut akan menggunakan KTP-el nya untuk mengurus BPJS, alasan pekerjaan atau kepentingan lain yang bersifat mendesak.

- b. Kemudahan dan kesederhaan prosedur masih ditemui masyarakat yang mengeluhkan prosedur yang dinilai kurang mudah karena prosedur yang dilalui pemohon panjang harus melalui beberapa tahap, karena selain harus ke Kecamatan masyarakat juga harus ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal tersebut cukup membuat masyarakat merasa rumit, apalagi bagi masyarakat yang letaknya berada di wilayah pinggiran yang jauh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Walaupun masyarakat menilai prosedur tersebut kurang mudah tetapi prosedur tersebut telah sesuai dengan SOP. Temuan dari peneitian adalah bahwa pada ruang pelayanan pun tidak ada papan/banner mengenai alur yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk membuat KTP-el.
- c. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan masih dirasa kurang cepat, karena beberapa pemohon harus menunggu lama, terutama pada saat pengambilan KTP-el. Adanya hambatan menjadi alasan menjadi penyebab kurang cepatnya dalam pemberian pelayanan.
- d. Ketepatan pegawai dalam KTP-el yang sudah cetak sudah sesuai dengan isi *database* masyarakat. Artinya KTP-el yang masyarakat terima tidak ada kesalahan cetak nama, tanggal lahir, foto atau elemen data penduduk lainnya.

### 3. *Responsivness* (daya tanggap)

- a. Pegawai selalu menanggapi keluhan yang disampaikan oleh masyarakat dengan menjadi pendengar yang baik dan berusaha memberikan penjelasan mengenai penyebab ketidakpuasan yang dialami oleh masyarakat. Dalam penyampaian keluhan, sudah terdapat kotak saran tetapi tidak terdapat SOP atau manajemen keluhan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Temuan lain yaitu pengaduan dalam website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas tidak bisa di akses untuk masyarakat umum, karena pengaduan yang masuk akan di proses melalui aplikasi SIAP (Sistem Informasi Aspirasi & Pengaduan).

### 4. *Assurance* (jaminan)

- a. Kemampuan pegawai berdasarkan latar belakang pendidikan beragam dengan pendidikan tertinggi S2 dan terendah SD. Untuk meningkatkan kemampuan pegawai mengikuti berbagai macam diklat dan bimbingan teknis, hal tersebut bertujuan supaya pelayanan yang diberikan semakin baik.
- b. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai selalu berusaha ramah kepada setiap masyarakat. Pegawai ketika sedang menyampaikan informasi kepada wajib pajak cara pembicaraannya wajar apa adanya atau tidak dibuat-buat. Gaya bahasa yang

disampaikan juga sopan dan benar, dalam artian bahasa yang disampaikan tidak menyinggung perasaan pemohon.

- c. Pegawai sudah bersikap sopan dan santun dalam melayani masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pegawai selalu menyapa setiap masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan di Dinas dan Pencatatan Sipil. Pegawai *frontliner* yang bertugas melayani langsung memberikan senyuman sehingga masyarakat yang akan mengungkapkan kepentingannya merasa senang dan dihargai.
- d. Biaya pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus KTP-el sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan gratis.

#### 5. *Empathy* (empati)

- a. Bentuk perhatian pegawai kepada masyarakat yang meminta pelayanan yaitu pegawai memberitahu jika ada masyarakat yang persyaratan untuk membuat KTP-el nya kurang lengkap. Selain itu, pegawai juga memberikan perhatian dengan bersedia untuk membantu masyarakat yang sedang mendesak sekali misalnya untuk keperluan BPJS, pernikahan atau kepentingan mendesak lainnya dengan mencetakan KTP-el nya dengan segera.
- b. Pegawai dalam melayani masyarakat sudah dikatakan adil atau tidak membedakan berdasarkan status sosial dan golongan tertentu, karena masyarakat dilayani sesuai dengan nomor antrean

ketika akan membuat KTP-el dan waktu yang telah dijanjikan ketika akan mengambil KTP-el.

#### 6. Hambatan dalam Pemberian Pelayanan KTP-el

Di dalam proses pemberian pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, terdapat kendala yang muncul yaitu pertama, gangguan non teknis seperti adanya pemadaman listrik, terputusnya jaringan internet secara tiba-tiba, dan juga terkadang ada pemeliharaan jaringan data dari pusat (Jakarta). Kedua yaitu ketersediaan blanko KTP-el, dimana pengadaannya dilakukan oleh pusat. Dan ketiga, alat pencetakan KTP-el yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang terbatas.

#### B. Implikasi

Sebagai organisasi publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat. Karena itulah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini ada dan juga berusaha untuk mempertahankannya. Hal yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *tangibles* (bukti fisik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas perlu menambah tempat duduk pada ruang tunggu. Selain tempat duduk, pada ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas dapat memberikan sentuhan-sentuhan kecil



seperti adanya bahan bacaan maupun televisi sehingga pengguna layanan dapat menunggu dengan senang hati. Pada ruang pelayanan perlu di beri alat panggil untuk mempermudah panggilan kepada masyarakat. Serta pada tempat parkir, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas perlu adanya petugas parkir agar tempat parkir tertata dengan rapih dan masyarakat mudah ketika akan parkir atau keluar dari tempat parkir.

2. Untuk kualitas pelayanan dari segi *reliability* (kehandalan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas perlu menambah jumlah peralatan pencetakan KTP-el. Hal ini agar proses pemberian pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama pada saat mengambil KTP-el. Selain itu juga ditambahkan alur mengenai prosedur pembuatan KTP-el pada ruang pelayanan sehingga dapat mempermudah masyarakat ketika akan membuat KTP.
3. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *responsiveness* (daya tanggap) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas perlu adanya SOP mengenai proses pengaduan guna menciptakan pelayanan yang prima.
4. Untuk kualitas pelayanan dari segi sudah *assurance* (jaminan) pegawai mengikuti diklat-diklat guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam memberikan pelayanan pegawai sudah bersikap ramah

serta sopan dan santun. Maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas perlu mempertahankannya.

5. Guna terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat, untuk kualitas pelayanan dari segi *empathy* (empati) pegawai memberikan perhatian kepada masyarakat dan memberikan pelayanan tanpa membedakan.

