

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari peneliti dapat menyimpulkan jika dilihat dari indikator pertama *tangible* (berwujud) sudah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai tetapi masih banyak masyarakat yang mengantri dan menunggu lama serta tidak kebagian tempat di ruang tunggu menyebabkan ketidaknyamanan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kedua indikator *reability* (kehandalan) sudah baik dilihat dari upaya melakukan bimbingan teknis kepada aparatur SIAK. Ketiga indikator *responsiveness* (ketanggapan) dikaterogikan cukup baik dilihat dari aparatur pelayanan e-KTP berusaha menanggapi dengan baik keluhan dan aspirasi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan ketika terjadi gangguan. Keempat indikator *assurance* (jaminan) sudah cukup baik aparatur melakukan pelayanan sesuai standar yang ada yaitu melakukan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan, disamping demikian mengenai biaya dalam pelayanan perekaman sampai percetakan itu tidak dipungut biaya. Kelima indikator empati sudah baik dilihat dari tolak ukur aparatur melakukan pelayanan dengan tidak membedakan ras, etnis atau golongan tertentu.

4.1.2 Berdasarkan analisa yang dilakukan oleh peneliti dari lima indikator

menurut Jeithaml Parasuraman dan Berry yakni *tangible, realibility, responsiveness, assurance dan empati*. Kesimpulan yang ditemukan oleh peneliti bahwa yang menjadi kendala pelayanan e-KTP adalah gangguan server jaringan, kurangnya pengetahuan masyarakat dan kurangnya sumber daya manusia sedangkan solusi yang sudah dilakukan adalah pertama melakukan perekaman jemput bola di desa, kedua melakukan bimbingan teknis terhadap aparatur perekaman e-KTP kemudian yang terakhir menyediakan informasi kepada masyarakat.

4.2 Saran

- 4.2.1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus menambah sarana dan fasilitas pendukung perekaman e-KTP, dan juga dengan menyediakan papan informasi (mading) agar masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi serta persyaratan berkas yang harus masyarakat siapkan.
- 4.2.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus melakukan bimbingan teknik atau pelatihan kepada seluruh pegawai agar sumber daya manusia menjadi berkualitas bisa mengoperasikan alat bantu pelayanan agar tidak ada lagi gangguan yang menyebabkan antrian masyarakat.