

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi menunjukkan tren peningkatan positif, dengan beberapa area yang telah optimal dan beberapa yang masih memerlukan perbaikan. Dalam dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*), fasilitas fisik seperti ruang tunggu dan kebersihan toilet telah meningkat dan dipersepsikan positif oleh masyarakat, meskipun staf masih menghadapi kendala peralatan teknologi yang usang dan potensi kepadatan ruang tunggu pada jam sibuk. Pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), staf menunjukkan upaya signifikan dalam membantu dan memberikan informasi, namun konsistensi daya tanggap ini masih terpengaruh oleh volume pemohon yang tinggi. Keandalan (*Reliability*) menunjukkan perbaikan substansial dalam akurasi dan ketepatan waktu, meskipun kendala teknis dan volume pemohon terkadang menyebabkan sedikit pergeseran dari estimasi waktu. Dimensi Jaminan (*Assurance*) berada pada level sangat baik, ditandai dengan integritas, kesopanan, kepercayaan masyarakat terhadap petugas, dan transparansi biaya. Terakhir, dalam dimensi Empati (*Empathy*), staf telah berupaya memahami kebutuhan pemohon, namun implementasi empati yang proaktif dan konsisten masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam situasi ramai. Oleh karena itu, kualitas pelayanan secara umum membaik

dengan kekuatan pada integritas dan kemauan membantu, namun membutuhkan penguatan pada konsistensi dan adaptasi terhadap beban kerja untuk mencapai kualitas pelayanan yang optimal secara menyeluruh.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi, diantaranya:

- a. Faktor Pendorong: Adanya komitmen kuat dari Camat dan jajaran staf untuk memberikan pelayanan prima menjadi fondasi utama. Pemanfaatan teknologi informasi untuk akses informasi persyaratan dan kemudahan pendaftaran daring (mesin pencari seperti Google) telah meningkatkan efisiensi pra-pelayanan. Selain itu, ketersediaan staf yang kompeten, penerapan prosedur yang jelas, perbaikan sarana prasarana fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman, serta mekanisme umpan balik masyarakat, turut berperan sebagai pendorong peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Faktor Penghambat: Kendala utama yang masih signifikan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Jumlah staf yang tidak proporsional dengan volume permohonan seringkali menyebabkan antrean panjang, proses yang lambat, dan potensi kesalahan karena beban kerja berlebih. Tingginya rotasi staf juga mengganggu kontinuitas. Selain itu, keterbatasan anggaran dan infrastruktur menjadi hambatan krusial, yang berdampak pada sulitnya pengadaan teknologi baru, pemeliharaan sarana prasarana

yang optimal, dan terbatasnya program pelatihan bagi staf. Kondisi jaringan internet yang tidak stabil dan peralatan yang sudah usang juga secara langsung memperlambat proses pelayanan digital, yang pada akhirnya merugikan masyarakat dan menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

4.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan serta faktor pendorong dan penghambatnya di Kecamatan Danau Sipin Kota Jambi, berikut adalah beberapa saran yang diajukan untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang:

1. Pemerintah daerah melalui alokasi anggaran yang memadai perlu memprioritaskan investasi pada pengadaan dan modernisasi perangkat teknologi informasi (komputer, printer) serta pemeliharaan sarana dan prasarana fisik kantor secara berkala. Ini termasuk memastikan stabilitas jaringan internet yang krusial untuk pelayanan digital.
2. Sistem penyampaian informasi persyaratan dan alur pelayanan perlu lebih disempurnakan, mungkin melalui media visual yang lebih jelas (papan informasi digital interaktif), brosur yang mudah diakses, atau informasi yang lebih komprehensif di *website* atau media sosial resmi, guna meminimalkan ketidaklengkapan informasi di awal dan mengurangi potensi kesalahan dari pemohon.
3. Pengembangan mekanisme umpan balik yang lebih spesifik dan

berkelanjutan, seperti survei kepuasan dengan pertanyaan terarah pada dimensi empati dan responsivitas, dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan yang lebih granular dari sudut pandang masyarakat.

4. Inovasi berbasis teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pengembangan model pelayanan yang kolaboratif, Kecamatan Danau Sipin dapat membangun sistem pelayanan publik yang tidak hanya efisien dan andal, tetapi juga adaptif terhadap perubahan kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman.

