

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil survei kepuasan masyarakat mengenai layanan penerbitan Kartu Identitas Penduduk (KTP) oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Lampung Tengah menunjukkan bahwa sekitar 67% dari responden merasa kurang puas dengan performa layanannya. Ini dikarenakan dari sembilan faktor penilaian, enam di antaranya mendapat penilaian buruk. Faktor-faktor tersebut meliputi prosedur yang rumit dalam pembuatan E-KTP, waktu tunggu layanan yang panjang, ketidaksesuaian antara standar layanan dan hasil yang diterima, kurangnya kompetensi dari petugas layanan, fasilitas yang tidak memadai, serta pengelolaan keluhan dari pengguna layanan yang tidak efektif. Faktor yang paling mempengaruhi penilaian negatif ini adalah kurangnya kualitas sarana dan prasarana.
2. Di sisi lain, terdapat tiga faktor utama yang secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini, yakni kesesuaian antara persyaratan layanan dengan jenis layanannya, biaya layanan yang dianggap wajar, serta perilaku petugas yang sopan dan ramah. Ketiga faktor inilah yang paling dominan dan mendukung terhadap tingkat kepuasan publik terhadap layanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah.

B. Saran

1. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Disarankan untuk menyederhanakan prosedur pembuatan E-KTP. Ini bisa dilakukan dengan menyusun ulang langkah-langkah proses pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat. Transparansi mengenai prosedur ini juga perlu ditingkatkan dengan menyediakan panduan yang jelas dan mudah diakses. Untuk

mengatasi masalah waktu yang memakan waktu lama, pihak berwenang perlu melakukan evaluasi terhadap alur pelayanan yang ada. Peningkatan jumlah petugas atau pengaturan jadwal yang lebih efisien dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Selain itu, sistem antrian yang lebih efektif juga bisa diterapkan. Penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan sesuai dengan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Evaluasi berkala terhadap kualitas produk pelayanan sangat diperlukan, dan langkah perbaikan harus diambil jika ada ketidaksesuaian antara standar dan hasil yang diberikan. Pelatihan dan pengembangan petugas perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa petugas pelayanan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup. Dengan meningkatkan kompetensi mereka, diharapkan kualitas pelayanan akan meningkat secara keseluruhan. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk mendukung proses pelayanan yang lancar. Evaluasi terhadap kondisi fasilitas yang ada dan perbaikan atau peningkatan yang diperlukan harus dilakukan secara berkala. Penting untuk memiliki sistem yang efektif dalam menangani pengaduan dari pengguna layanan. Transparansi, responsibilitas, dan langkah-langkah tindak lanjut yang jelas perlu diterapkan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan baik dan solusi yang memuaskan diberikan kepada pelapor.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menjalankan survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin dan berkesinambungan dengan tujuan untuk secara detail mengevaluasi dan memantau perkembangan dalam kualitas serta efektivitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah, khususnya terkait dengan proses pembuatan E-KTP. Lebih lanjut, penting juga bagi penelitian yang akan datang untuk mempertimbangkan perluasan cakupan wilayah atau kelompok populasi yang diteliti serta meningkatkan jumlah responden atau sampel yang terlibat dalam survei tersebut, untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif dan mendalam tentang kondisi layanan.