

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1) Indikator berwujud (*tangibles*)

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang pada aspek *tangibles* sudah cukup memadai dan menunjukkan kewajiban instansi dalam menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Hal ini terlihat dari tersedianya ruang tunggu yang nyaman baik di luar maupun di dalam, serta fasilitas pendukung lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat. Namun masih terdapat kekurangan seperti kapasitas ruang tunggu yang belum sebanding dengan jumlah yang datang untuk pembuatan KIA dan pendingin ruangan juga masih kurang, sehingga kenyamanan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan dan perbaikan fasilitas fisik masih diperlukan agar kualitas pelayanan semakin baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

2) Indikator kehandalan (*reliability*)

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Kupang terlihat melalui indikator kehandalan (*reliability*), bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan telah dibuat dengan jelas dan dijalankan oleh pegawai sesuai dengan standar yang ditetapkan serta telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui *website* resmi instansi dan papan informasi. Hal ini menunjukkan upaya instansi dalam memberikan pelayanan yang dapat diandalkan dan terbuka kepada masyarakat.

Namun, dalam penerapan di lapangan masih ditemukan kendala seperti kurangnya efisiensi proses pelayanan, keterlambatan pegawai yang berdampak pada antrian panjang, serta waktu penyelesaian yang dinilai kurang cepat oleh masyarakat. Oleh karena itu, meskipun kehandalan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur, diperlukan peningkatan terutama dalam kedisiplinan waktu pegawai dan efisiensi proses agar pelayanan tidak hanya memenuhi standar, tetapi juga memberikan kemudahan dan kepuasan maksimal bagi masyarakat dan pembuatan Kartu Identitas Anak.

3) Indikator ketanggapan (*responsiveness*)

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Kupang tercermin melalui indikator ketanggapan, yang menunjukkan sikap responsif dalam menangani keluhan serta permohonan masyarakat secara langsung, sehingga proses pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur, dan tepat waktu. Namun, masih terdapat kekurangan dalam penanganan keluhan yang disampaikan melalui online, dimana respon yang diberikan belum secepat dan seoptimal pelayanan tatap muka. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem dan prosedur penanganan keluhan secara digital agar seluruh masyarakat, baik pelayanan yang mengakses layanan secara langsung maupun melalui online, dapat memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4) Indikator jaminan (*assurance*)

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terlihat melalui indikator jaminan, yang menunjukkan petugas telah memberikan jaminan penyelesaian pembuatan Kartu Identitas Anak tepat waktu, yaitu dalam 1 hari setelah dokumen persyaratan lengkap diterima. Kepastian waktu ini disampaikan secara jelas kepada masyarakat sehingga meningkatkan rasa yakin dan kepuasan pengguna layanan. Kecepatan proses sangat bergantung pada kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan, dan petugas berkomitmen memastikan penyelesaian sesuai jadwal apabila tidak ada kendala administrasi. Penilaian masyarakat terhadap jaminan waktu ini cukup baik, menandakan pelayanan telah berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Oleh karena itu, menekankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terus mempertahankan dan meningkatkan komitmen dalam memberikan jaminan tepat waktu guna menjaga kepercayaan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

5) Indikator empati (*empathy*)

Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang telah memberikan pelayanan yang setara dan inklusif bagi seluruh masyarakat, termasuk perhatian khusus bagi kaum disabilitas. Melalui penerapan prosedur yang sama untuk semua pemohon, DUKCAPIL memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan identitas resmi tanpa diskriminasi. Sikap empati yang ditunjukkan oleh pegawai DUKCAPIL yang memberikan perhatian penuh dan

pelayanan yang adil, mencerminkan upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, DUKCAPIL tidak hanya berfokus pada efisiensi dan keteraturan dalam pelayanan, tetapi juga bertanggung jawab untuk memenuhi hak setiap individu dengan cara merespon terhadap kebutuhan masyarakat.

6.2 Saran

a. Indikator berwujud (*tangibles*)

Meningkatkan kapasitas ruang tunggu agar lebih sesuai dengan jumlah pengunjung, serta menambah jumlah pendingin ruangan untuk memastikan kenyamanan seluruh masyarakat yang menggunakan fasilitas tersebut. Hal ini akan mendukung kualitas pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat.

b. Indikator kehandalan (*reliability*)

Tingkatkan kedisiplinan waktu pegawai dan efisiensi proses pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk mengurangi antrian dan mempercepat waktu penyelesaian, sehingga kehandalan pelayanan tidak hanya sesuai standar tetapi juga memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat.

c. Indikator ketanggapan (*responsiveness*)

Melakukan sistem perbaikan dan prosedur penanganan keluhan secara online. Hal ini meliputi peningkatan respon terhadap keluhan yang disampaikan melalui online sehingga waktu respon dapat disamakan dengan

pelayanan tatap muka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dimasa mendatang.

d. Indikator jaminan (*assurance*)

Petugas harus memberikan komitmen penyelesaian pelayanan tepat waktu, meningkatkan sosialisasi tentang persyaratan dokumen, dan melakukan evaluasi berkala terhadap proses administrasi. Ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

e. Indikator empati (*empathy*)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang terus memperhatikan dan memberikan perhatian khusus kepada kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan semakin inklusif dan dapat membangun kepercayaan masyarakat.