

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan dari Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Wewiku Kabupaten Malaka dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

1. Tangibel (Berwujud) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Merupakan sarana prasarana yang digunakan dan penampilan pegawai. dalam hal ini tangible dapat memperbaiki atau membenah fasilitas serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi dapat menarik masyarakat dan proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang sudah ditentukan. Dalam Tangibel aspek yang diukur adalah Prosedur dan Tampilan.

2. Reliability (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Reliability (kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan. Dimensi Reliability ini sangat membantu karena Reliabilitinmerupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara baik dan konsisten.

Dalam Reliability (Kehandalan), aspek yang diukur adalah Prosedur dan Syarat.

3. Responsiviness (ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Responsiviness (ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan sikap tanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dalam Responsiviness aspek yang diukur adalah Prosedur dan Syarat.

4. Assurance (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Assurance (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan jaminan dalam kualitas dan keamanan agar pegawai mampu memberikan pelayanan dan memiliki sikap yang sopan dan berperilaku baik kepada masyarakat. Dalam assurance aspek yang diukur adalah Prosedur dan tampilan

5. Emphaty (Empati) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Emphaty (Empati) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan akses jasa dan komunikasi yang diberikan pegawai dalam hal memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan kritik pendapat dan keluhan. Dalam Emphaty aspek yang diukur adalah Prosedur dan Syarat.

B. Saran

Dilihat dari pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan tangible dalam kondisi sarana prasarana yang digunakan dan penampilan pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki

dan membenah fasilitas serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi agar lebih menarik dan proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.

2. Meningkatkan Reliability dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan dapat diandalkan dan akurat. Hal ini dapat dilakukan dengan memberiksn waktu standar yang telah ditetapkan dan kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan.
3. Meningkatkan Responsiviness dalam pegawai tersedia membantu masyarakat dan tanggapan dalam merespon keinginan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun interaksi pegawai dengan masyarakat.
4. Meningkatkan Assurance dalam kualitas pelayanan dan keamanan, pegawai mampu memberikan pelayanan dan memiliki sopan santun dan berperilaku baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menjamin pelayanan yang diberikan, menunjukkan sikap yang menyenangkan dan menghargai masyarakat.
5. Meningkatkan Emphaty dalam mengakses jasa kualitas pelayanan E-KTP dan komunikasi yang diberikan pegawai. Hal ini dapat diwujudkan dengan memahami keinginan masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

Atep AdyaBarata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira

Ali, 1996: 880 *saran prasarana pembuatan E-KTP*. Jakarta

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Kasmir. 2006. *Manajemen perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landas dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*.

Moenir H.A.S. 2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira

Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi *disitus resmi KTP-el*. Jakarta

Martin 2004: 49. *Kualitas pelayanan*. Jakarta

_____. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Parasuraman. 2001. *Kualitas Pelayanan*. Bandung

Ratminto & Atik Septi Winarsih 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sunyoto. 2014: 16 *Kehandalan*. Jakarta

Tjiptono. Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Van Looy 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media

Vincent Gaspersz 2011:41faktor yang
mempengaruhipersepsidanekspektasipelangganterhadapelayanan. jakarta

Peraturan-peraturan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Peyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia struktur KTP-el.

Peraturan Bupati Malaka Nomor64 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Pubik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 Tentang Komponen Standar Pelayanan.

Undang-undangNomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Internet

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan/pengaduan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>)