BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Jenis pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sagulung adalah pelayanan administratif. Terdapat 7 pelayanan administratif yaitu pelayanan Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Penduduk Pindah/ Datang dari Luar Kota Batam, Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian, Pembuatan Kartu Kuning, Pembuatan Domisili Usaha, Pembuatan Surat Keterangan Pindah, dan Pembuatan Surat Keterangan Lainnya.
2. Pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam belum dapat dikatakan baik karena hanya 2 indikator saja yang dapat dipenuhi dari 5 indikator yang digunakan dalam menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif. Dua indikator yang telah dipenuhi tersebut adalah indikator *realibility* (keandalan) karena petugas sudah memiliki kemampuan untuk memberi pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan jenis pelayanan yang dijanjikan kepada masyarakat. Petugas juga memiliki kemampuan menggunakan alat bantu seperti komputer dan alat perekaman e- KTP. Untuk indikator *responsiveness* (pertanggungjawaban) juga sudah bisa dipenuhi karena mpetugas memiliki kesadaran atau keinginan

untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Sedangkan 3 indikator yang belum dipenuhi secara maksimal oleh petugas Kantor Kecamatan Sagulung adalah indikator *assurance* (jaminan), karena petugas masih belum bisa memberi jaminan kepastian waktu kepada masyarakat terkait dengan lamanya proses pengurusan dokumen khususnya untuk pelayanan e- KTP yang dikarenakan ketidaktersediaan blanko. Untuk indikator *empathy* (empati), petugas juga kurang memiliki rasa ingin tahu atas keinginan masyarakat dibuktikan dengan petugas tidak menyapa dan menanyakan kebutuhan masyarakat sehingga tidak terlihat adanya sikap empati dari petugas. Terakhir adalah *tangible* (terjamah) hal ini ditandai dengan masih banyak fasilitas fisik yang belum sesuai untuk kenyamanan masyarakat seperti loket pelayanan, ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman. Kondisi tempat parkir yang kurang nyaman sehingga untuk indikator ini pun belum bisa dipenuhi oleh pihak Kecamatan Sagulung.

5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah:

1. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya ada kepastian waktu agar masyarakat bisa tenang dan bisa mendapat jaminan dari pihak Kecamatan, sehingga masyarakat tidak dibuat bingung dan harus bolak balik ke Kantor Kecamatan hanya karena dokumen mereka belum selesai.
2. Petugas Kantor Kecamatan Sagulung hendaknya menyapa dan menanyakan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat sehingga akan tampak bahwa Petugas menghargai dan bersikap empati terhadap masyarakat.
3. Untuk fasilitas fisik harus lebih banyak diperbaiki. Untuk loket pelayanan hendaknya dibuat tidak terlalu tinggi sehingga apa yang sedang dilakukan oleh petugas yang bekerja akan tampak oleh masyarakat sehingga masyarakat bisa mengawasi langsung pekerjaan petugas. Untuk ruang tunggu hendaknya lebih diperluas agar tidak ada masyarakat yang menunggu antrian di luar. Tempat parkir sebaiknya diberi atap sehingga saat hujan maka kendaraan masyarakat tidak basah dan diberi juru parkir yang bertugas untuk menjaga keamanan kendaraan masyarakat, sehingga masyarakat menjadi tenang saat melakukan pelayanan. Untuk CCTV hendaknya diperbanyak diberbagai sudut sehingga pengawasan lebih terkontrol dengan baik.
4. Untuk *reability* dan *responsiveness* yang telah dipenuhi oleh Kantor Kecamatan Sagulung, sebaiknya tetap di pertahankan dan ditingkatkan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sehingga akan tercipta kepuasan masyarakat.