

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil dari penelitian yang didapatkan peneliti mendapatkan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah disebutkan di awal penelitian. Peneliti mendapatkan data-data yang jelas dan lengkap dalam mendapatkan jawaban terhadap kinerja kantor kelurahan Kibing yang dalam prosesnya menjadi dasar dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Kinerja Kantor Kelurahan Kibing tersebut terbukti masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan:

- 1) Produktivitas kurang maksimal dikarenakan masih terdapat warga yang belum mempunyai KTP elektronik, warga yang sudah mempunyai KTP domisili Kibing, dan warga yang sudah mempunyai KTP elektronik dengan bukan domisili Kibing.
- 2) Kualitas Layanan kurang maksimal, dikarenakan tidak adanya strategi dari Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP.
- 3) Responsivitas sudah baik, dikarenakan pegawai dapat memberikan merespon kebutuhan masyarakat secara tanggap dan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW.
- 4) Responsibilitas sudah baik, dimana setiap pegawai telah melaksanakan

tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di emban.

- 5) Akuntabilitas cukup baik, dikarenakan pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah dapat merepresentasikan kepentingan warganya dari cara pegawai Kantor Kelurahan Kibing memberikan sosialisasi dengan menginformasikan mengenai pelayanan pembuatan KTP melalui RT dan RW serta membuat laporan kinerja setiap bulannya yang akan dijadikan sebagai evaluasi hasil kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian, perlu diperhatikan Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pembuatan KTP untuk mencapai hasil yang lebih maksimal lagi. Peneliti memberi saran kepada Kantor Kelurahan Kibing, adapun saran yang diberikan adalah:

1. Perlunya evaluasi kinerja yang nyata agar terciptanya pelayanan publik yang dapat memuaskan kebutuhan masyarakat seperti membuat survei kepuasan masyarakat secara periodik.
2. Perlunya strategi meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga dapat seimbang dengan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP sebagai identitas diri.

Serta Peneliti memberi saran kepada masyarakat yaitu:

1. Masyarakat harus sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan yaitu KTP elektronik.