

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima melalui Program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo, maka pada bagian penutup skripsi ini, penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima melalui program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dikatakan berhasil karena sesuai dengan standar pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu prosedur pelayanan publik sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Kemudian, dinyatakan cukup karena masih terdapat masyarakat yang merasa kurang jelas terkait penyampaian informasi waktu pelaksanaan pelayanan Jemput Bola.

2. Indikator Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian program Jemput Bola belum sesuai dengan yang diharapkan karena waktu penyelesaian pelayanan belum

disampaikan secara pasti kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

3. Indikator biaya pelayanan

Indikator biaya pelayanan dalam mewujudkan pelayanan prima melalui program Jemput Bola dikatakan baik dan berhasil karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo telah menjalankan biaya pelayanan gratis sesuai dengan peraturan undang-undang pelayanan publik yang berlaku.

4. Indikator produk pelayanan

Indikator produk pelayanan dinyatakan baik dan berhasil karena produk pelayanan berupa KTP-El dimana telah memberikan jaminan dan kepastian hukum kepada penerima layanan serta legalitasnya dapat dipertanggung jawabkan. Produk pelayanan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan akurasi produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah, serta kualitas produk diterima dengan kondisi baik.

5. Indikator sarana dan prasarana

Indikator sarana dan prasarana dinyatakan baik karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo telah menyediakan semua peralatan yang digunakan untuk proses perekaman KTP-El seperti komputer, alat rekam, kamera, hingga background foto, sehingga menjamin masyarakat menerima layanan dengan baik. Sedangkan dinyatakan cukup karena belum adanya

armada khusus untuk pelayanan Jemput Bola dan kurang lengkapnya provider untuk mengatasi jika ada hambatan pelayanan akibat jaringan internet yang buruk.

6. Indikator kompetensi petugas

Indikator kompetensi petugas dinyatakan baik dan berhasil, karena masyarakat merasa petugas pelayanan telah memberikan pelayanan dengan baik dan bersikap ramah dan sopan. Selain itu petugas pelayanan juga bekerja sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimiliki.

7. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima

a. Faktor pendukung

Faktor pendukung dalam mewujudkan pelayanan prima melalui program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo merupakan petugas pelayanan yang dinilai kompeten dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi petugas pelayanan sangat berpengaruh terhadap hasil kerja dan kepuasan masyarakat. Petugas pelayanan yang memiliki kompetensi akan lebih cepat, cekatan, disiplin, dan mahir dalam melayani masyarakat, daripada petugas pelayanan yang kurang berkompotensi.

b. Faktor penghambat

Faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan prima melalui program Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo adalah tidak adanya standar operasional yang jelas terkait waktu penyelesaian pelayanan sehingga menurunkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan, selain itu kurang adanya sarana pendukung berupa armada khusus untuk pelayanan Jemput Bola dan kurang lengkapnya provider untuk mengatasi jika ada hambatan pelayanan akibat jaringan internet yang buruk.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan menyampaikan beberapa saran guna memperbaiki pelayanan Jemput Bola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam mewujudkan pelayanan prima kedepannya. Saran yang peneliti sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya standar operasional yang jelas terkait waktu penyelesaian layanan Jemput Bola, seperti membuat inovasi berupa program One Day Service dalam pelayanan Jemput Bola akan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan, sehingga pelayanan prima dapat terwujud dengan maksimal.

2. Perlu adanya tambahan sarana khusus dalam pelayanan Jemput Bola seperti armada dan provider yang lengkap untuk mengatasi jika ada hambatan pelayanan akibat jaringan internet yang buruk.