

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan pada program paket layanan (paklay) yang ada di Kantor Desa Jatiroyo pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar adalah baik dan sudah mampu untuk menunjukkan peningkatan yang baik terhadap kepemilikan dokumen kependudukan. Zeithaml menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari: *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsivines* (Ketanggapan), *Assurance* (Keyakinan), *Empathy* (Empati). Kualitas pelayanan yang ada pada Kantor Desa Jatiroyo dinilai sudah mencapai pada tingkatan pelayanan yang baik dan berkualitas, hal ini dilihat dari setiap penilaian indikator kualitas pelayanan mendapatkan hasil dan respon yang baik dari setiap observasi dan terutama penilaian dari masyarakat melalui wawancara tentang proses pelayanan administrasi kependudukan melalui paklay di Kantor Desa Jatiroyo.
2. Terdapat kelebihan yang menjadi faktor pendorong dari kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui paklay di Kantor Desa Jatiroyo. Kelebihan tersebut ada pada aspek *Realibility* (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat, handal dalam segi

waktu dan ketepatan proses pelayanan. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup baik dan melayani dengan setulus hati serta menanyakan kepada pengunjung mengenai syarat-syarat kelengkapan administrasi yang akan dilakukan

3. Terdapat kekurangan yang menjadi penghambat kualitas pelayanan dari proses pelayanan administrasi kependudukan melalui paklay di Kantor Desa Jatiroyo. Pada indikator *Tangible* (Berwujud) meliputi kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Jatiroyo seperti: minimnya jumlah kursi dan meja yang ada di ruang tunggu, dan juga ruangan yang sangat terbatas. Pada Indikator *Realibility* (Kehandalan), meliputi kurangnya pemahaman dari beberapa masyarakat tentang prosedur persyaratan yang ada, sehingga masih banyak masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan yang lengkap.

B. Implikasi

Implikasi yang didapatkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan pengertian tentang pelayanan Paket Layanan Satu Hari Jadi yang ada di Kantor Desa Jatiroyo. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman terhadap pembaca tentang

pelaksanaan Paket Layanan Satu Hari Jadi yang ada di Kantor Desa Jatiroyo dan kendala yang ada dalam prosesnya.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang relevan. Pelayanan yang dimaksud adalah layanan administrasi kependudukan sehingga mendapatkan cara melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kependudukan dengan waktu yang efektif, yaitu satu hari jadi.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang bisa dijadikan sebagai rujukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik ke depannya, antara lain sebagai berikut:

1. Penambahan jumlah meja dan kursi serta penataan yang lebih rapi dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, serta kepuasan dan kenyamanan masyarakat pun juga akan meningkat.
2. Penggunaan nomor antrian sehingga masyarakat dapat bergantian untuk keluar masuk ruang tunggu.
3. Petugas PAKLAY diharapkan untuk melakukan sosialisasi atau pemberian pengarahan yang lebih intensif kepada masyarakat agar dapat mengatasi kekurangan informasi mengenai pemahaman masyarakat