

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Dimensi *Tangibel* (Bukti Fisik) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan) Dimensi *Assurance* (Jaminan) Dimensi *Emphaty* (Empati) cukup baik karena selama pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mereka tidak banyak memberikan kritikan dan sebagian besar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Kedung.
2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lainnya adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan pembuatan E-KTP.

3. Upaya yang diberikan pemerintah Kecamatan kepada masyarakat dalam pelayanan publik dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Kedung adalah (1) Melakukan evaluasi rutin kepada pegawai agar melaksanakan kinerja yang baik dan memuaskan, (2) Memberikan kotak saran yang diletakkan di bagian pelayanan agar menjadi masukan untuk pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (3) Memberi *reward* bagi pegawai teladan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saransaran berikut:

1. Kantor Kecamatan Kedung sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang tunggu pelayanan untuk pengguna layanan. Selain itu, perlu adanya filing cabinet untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar pengguna layanan lebih merasa nyaman dengan penambahan sarana dan prasarana tersebut.
2. Kecamatan Kedung perlu memberikan media pelatihan kepada pegawai layanan yang belum mampu untuk mengoperasikan alat bantu yang tersedia dalam proses pelayanan. Selain itu, penambahan karyawan tetap di bagian pelayanan sebanyak empat orang juga perlu dengan mengajukan permintaan pegawai kepada Kabupaten Jepara.

3. Pegawai di Kecamatan Kedung sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Kedung khususnya bagian pelayanan sebaiknya sudah mempersiapkan dan menyediakan bahan untuk pembuatan KTP agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam pengurusan KTP.