BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan telah berjalan cukup baik pada lima dimensi kualitas pelayanan. Dari aspek Bukti Fisik *(Tangible)*, Fasilitas pelayanan sudah memadai dan nyaman. Tempat parkir cukup luas, namun belum sepenuhnya optimal karena kadangkala dialihkanfungsikan sebagai tempat kegiatan serta belum dilengkapi atap pelindung bagi kendaraan roda dua. Pada aspek Kehandalan *(Reliability)*, pelayanan umumnya mengikuti SOP dan didukung oleh pegawai yang kompeten. Namun, masih ditemukan petugas yang telat datang dan kurang cermat dalam memeriksa kelengkapan dokumen. Koordinasi antar petugas cukup baik, meskipun pada sore hari kadang pelayanan cenderung melambat. Dalam aspek Jaminan *(Assurance)*, Petugas berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan, walau terkadang terhambat karena adanya kendala teknis. Petugas tetap memberikan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan serta perkembangan status permohonan. Pemahaman petugas terhadap prosedur dan regulasi adminduk juga baik. Dari aspek Empati *(Emphaty)*, meskipun masih ditemukan pegawai yang belum ramah, secara umum, pegawai sudah ramah, peduli dan sabar. Secara keseluruhan, masyarakat diperlakukan sama dalam pelayanan. Sementara itu,

pada aspek Daya tanggap *(Responsivines),* Pegawai cukup cepat dalam merespon permintaan maupun keluhan masyarakat. Solusi atas kendala pelayanan biasanya diberikan pada hari yang sama, secara langsung maupun melalui no Hp warga. Meski masih terdapat keluhan karena keterlambatan penyelesain proses layanan, namun, secara umum masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan penulis kepada Kasubag Umum, Kasi Tata Pemerintahan, Pegawai Tata Pemerintahan, dan juga Masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan, maka penulis memberikan beberapa saran untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Denai, yaitu:

1. **Perbaikan Fasilitas**
    a. Menambah kanopi atau atap pelindung di area parkir motor agar kendaraan masyarakat terlindung dari panas dan hujan
    b. Mengoptimalkan pengelolaan lahan parkir agar tidak dialihfungsikan saat ada kegiatan di kantor, sehingga masyarakat tidak perlu memarkirkan kendaraan (mobil) dibahu jalan.
2. **Peningkatan Kedisiplinan dan Ketelitian Pegawai**
    a. Pimpinan kantor perlu meningkatkan pengawasan kedisplinan, khusunya dalam hal jam masuk kerja, agar pelayanan dapat dimulai tepat waktu.
    b. Petugas diharapkan lebih teliti dalam memeriksa kelengkapan dokumen

pada tahap awal, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama atau bolak-balik melengkapi berkas.

3. **Penguatan Koordinasi**
    a. Perlu adanya pembagian tugas dan sistem penggantian yang lebih terstruktur ketika jumlah pegawai berkurang akibat tidak masuk karena sakit, izin dan faktor lain.
    b. Rapat koordinasi secara rutin antar petugas penting dilakukan untuk mengantisipasi kendala yang berpotensi memperlambat pelayanan.
4. **Peningkatan Aspek Empati**
    a. Memberikan pelatihan layanan prima yang menekankan sikap ramah ramah, sopan, dan sabar kepada semua pegawai agar kualitas interaksi dengan masyarakat semakin baik.
    b. Membiasakan budaya kerja yang humanis sehingga masyarakat merasa dihargai saat mengurus dokumen.
5. **Peningkatan Sistem Pendukung Pelayanan**
    a. Diperlukan upaya peningkatan kualitas jaringan dan sistem informasi agar pelayanan tidak terhambat akibat gangguan teknis.
    b. Memperluas penggunaan sistem pelayanan berbasis digital yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi perkembangan berkas secara lebih cepat dan transparan.

\