

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Peneliti mengamati bahwa kualitas pelayanan pencatatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) di Kecamatan Bekasi Selatan dinilai masih kurang memuaskan berdasarkan hasil dari lapangan. Kualitas suatu layanan yang telah memenuhi syarat dapat dievaluasi dengan menggunakan 5 dimensi yang berbeda, antara lain Dimensi Bukti Langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Kepastian (Assurance), dan Empati (Empathy). Sementara itu, kualitas pelayanan yang belum berjalan optimal terlihat dari ditemukannya kesenjangan antara teori relasi kekuasaan yang dikemukakan oleh Michel Foucault dengan konsep hak warga negara sebagai pendukung penilaian kualitas pelayanan bagi KTP elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan. Kesenjangan ini ditemukan dari hasil evaluasi kualitas pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan.

Dimensi Bukti langsung (Tangibles) dapat disimpulkan belum sepenuhnya memadai atau belum berkualitas. Dilihat melalui indikator kenyamanan fasilitas dan kendala saat melakukan proses perekaman berdasarkan hasil observasi dan wawancara, bahwa tempat pengguna layanan KTP elektronik memang sudah sesuai dengan prosedur dan sudah memfasilitasi sebagai penyelenggara akan tetapi ada beberapa penilaian yang dinilai tidak memadai yaitu kamar mandi yang di sediakan hanya untuk staff dan rusak sehingga tidak disediakan kamar mandi untuk pengguna layanan yang akan menurunkan kualitas dalam dimensi Bukti Fisik, untuk ruang tunggu, pendingin ruangan dan tempat parkir sudah memadai, akan tetapi pada ruang perekaman dan pengimputan data di Kecamatan Bekasi Selatan terlihat kurang nyaman, alat perekaman di fasilitasi hanya satu alat, dan ruang penginputan yang dijadikan satu dengan ruang perekaman terlihat tidak rapih pada ruangan tersebut pendingin ruangnya tidak berfungsi, hal tersebut merupakan kendala kenyamanan yang dinilai masih belum berkualitas pada beberapa aspek.

Dimensi Keandalan (Reliability) disimpulkan tidak memadai. Berdasarkan indikator Ketepatan Kinerja Pegawai Sesuai Standar Operasional Pelayanan bahwa ketidakakuratan pada informasi yang diberikan pegawai tentang kejelasan waktu dan prosedur pembuatan tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat sehingga masih adanya jalur yang tidak sesuai dengan ketentuan prosedur yaitu praktek-praktek illegal yang dibuka oleh staff Kecamatan yang dapat memberikan citra kurang baik pada Kualitas Pelayanan Kecamatan Bekasi Selatan hal tersebut dinilai tidak transparan dan tidak adil pada masyarakat karena mendahulukan kepentingan pribadi.

Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dapat ditarik kesimpulan kurang baik kualitasnya dilihat dari cara pegawai menanggapi setiap pengguna jasa, bahwa respon petugas dalam memberikan daya tanggap masih kurang karena dalam pelayanan adanya pelemparan lokasi pembuatan yang seharusnya dilakukan di kecamatan agar dipindahkan ke tempat lain seperti Disdukcapil Kota Bekasi karena informasi tidak tersampaikan dengan jelas kepada masyarakat karena menjadi tidak efektif dan dapat menurunkan nilai kualitas pelayanan.

Dimensi Jaminan (Assurance) dapat disimpulkan bahwa tidak memadai karena masih banyak keluhan masyarakat yang merasakan keterlambatan pada bagian penerbitan dan jaminan waktu yang diberikan tidak sesuai prosedur yang ditetapkan, informasi pasti akan terbitnya pun tidak adanya kejelasan, sehingga masih banyak praktik-praktik illegal, seperti jasa orang dalam atau oknum dari pegawai kecamatan yang menggunakan kepentingan pribadinya menjadi kepentingan elit birokrasi dan politik. Hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan di Kecamatan Bekasi Selatan yang dinilai tidak memadai.

Dimensi Empati (Emphaty) dapat disimpulkan berkualitas. dilihat bahwa petugas kecamatan Bekasi Selatan sudah menerapkan sikap ramah dan sopan santun kepada para pengguna layanan yang dapat menjadi penilaian dalam kualitas pelayanan yang dinilai sudah baik dan memadai bagaimana staf menentukan kepentingan pengguna layanan mana yang harus diprioritaskan. Hal ini terlihat pada pegawai pelayanan E-KTP yang berkonsentrasi pada proses pemberian bantuan kepada pelanggan. Responsif dan konsisten menerapkan 3S

(Senyum, Sapa, Salam) juga mengadakan pelatihan Front Office agar menjadi nilai tambah di Kecamatan Bekasi Selatan.

Hadirnya Relasi Kekuasaan yang dinilai menurunkan kualitas pelayanan Kecamatan Bekasi Selatan. Foucalt menjelaskan kekuasaan ini tidak berasal dari luar (eksternal), melainkan berasal dari dalam di mana ia menetapkan struktur, aturan, dan hubungan yang memungkinkan semua ini terjadi. Pengetahuan terikat erat dengan kekuasaan setiap saat. Subjek yang akrab bukanlah sumber pengetahuan; sebaliknya, dinamika kekuatanlah yang menentukan subjek yang memunculkan pengetahuan. Artinya pengetahuan dan susunan yang dimaksud adalah milik orang-orang yang memiliki kekuasaan tersebut atau bisa disebut oknum pejabat kecamatan. Adanya praktik-praktik illegal yang tentunya diluar ketentuan prosedur dan hukum di sebabkan karena faktor pelayanan yang berbelit-belit, informasi kejelasan waktu penerbitan yang sering terjadi keterlambatan, fasilitas fisik dan kendala lainnya yang dinilai masyarakat yang mengikuti prosedur merasa tidak adanya keadilan dalam proses pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan.

Hak warga negara menjadi penerapan penting dalam pembuatan KTP elektronik bagi masyarakat di Kecamatan Bekasi Selatan sudah menjadi hak kewajiban warga negara untuk dilakukan, dan berdasarkan hasil wawancara memang KTP elektronik adalah hal yang sangat penting untuk dimiliki. Sangat disayangkan dalam proses pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Bekasi Selatan masih adanya praktik-praktik illegal yang dilakukan oleh pegawai kecamatan dan masyarakat juga ikut berkontribusi dalam pertumbuhan praktik tersebut karena adanya hambatan yang memperlambat hak warga negara pada saat proses pembuatannya sehingga ketentuan sesuai prosedur tidak dilakukan dengan baik oleh pegawai kecamatan juga masyarakat yang mengakibatkan kualitas pelayanan dinilai buruk.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti akan memberikan saran, yaitu sebagai berikut:

Resifa Nurlaily Soim, 2023

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (STUDI KASUS RELASI KEKUASAAN PEJABAT KECAMATAN BEKASI SELATAN)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Politik

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

1. Kantor Kecamatan Bekasi Selatan perlu meningkatkan kualitas pada fasilitas fisik kamar mandi agar dalam proses pelayanan KTP elektronik masyarakat dapat menilai kenyamanan dalam aspek apapun,
2. Kecamatan Bekasi Selatan perlu memaksimalkan sosialisasi mengenai persyaratan KTP elektronik melalui pemanfaatan media sosial dan spanduk guna mengurangi jumlah kelompok masyarakat yang belum memahami persyaratan KTP elektronik, membatasi kuota harian pengguna layanan KTP elektronik agar dapat mengurangi jumlah keramaian dan pengguna jasa di ruang terbatas, dan seterusnya.
3. Kecamatan Bekasi Selatan perlu menyediakan sarana, prasarana, dan utilitas umum di luar kantor. Secara khusus, perlu disediakan tenda di ruang tunggu agar pelanggan yang mengantre pelayanan KTP elektronik tidak terganggu dengan kondisi cuaca yang tidak menentu seperti panas atau hujan.
4. Kecamatan Bekasi Selatan perlu menjalin komunikasi atau sosialisasi yang tepat dan tersampaikan pada masyarakat agar jika ada keterlambatan waktu penerbitan waktunya jelas dan tidak menunggu hal yang tidak pasti.
5. Dalam menanggulangi adanya praktik – praktik illegal Kecamatan Bekasi Selatan perlu perhatian serius dalam pengawasan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab karena dibukanya pertumbuhan praktik nakal dapat beresiko pada pertumbuhan korupsi jika tidak dihentikan.