

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo”, dengan mengacu pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), maka dapat disimpulkan bahwa beberapa hal sebagai berikut:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Kelurahan Triwung Lor telah menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, meliputi ruang pelayanan, area ruang tunggu, perangkat kerja, serta fasilitas media informasi pelayanan. Ketersediaan berbagai fasilitas tersebut berperan dalam membantu masyarakat memperoleh layanan yang lebih mudah dan nyaman.

Namun demikian, masih diperlukan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan guna menciptakan tingkat kenyamanan yang lebih maksimal bagi masyarakat, terutama pada saat jumlah pemohon pelayanan meningkat.

2. Reliability (Keandalan)

Petugas Kelurahan Triwung Lor pada dasarnya dapat melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang berlaku. Pelayanan yang diberikan meliputi pengurusan surat pengantar, dokumen kependudukan, dan berbagai kebutuhan administrasi masyarakat lainnya secara tepat dan sesuai aturan.

Walaupun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah hambatan teknis yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, seperti keterbatasan sistem atau kelengkapan berkas dari masyarakat, sehingga diperlukan upaya peningkatan efektivitas pelayanan agar hasil yang diberikan lebih optimal.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Aparatur pelayanan memperlihatkan sikap responsif dalam memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat memperoleh informasi dan bantuan yang diperlukan selama proses pelayanan berlangsung, termasuk ketika menghadapi kendala dalam pengurusan dokumen.

Walaupun demikian, kecepatan dalam proses pelayanan masih perlu dilakukan peningkatan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat menerima layanan yang lebih efektif dan efisien, terutama pada waktu pelayanan yang ramai.

4. Assurance (Jaminan)

Petugas Kelurahan Triwung Lor telah memberikan jaminan pelayanan melalui sikap profesional, kemampuan dalam memberikan informasi, serta kepastian mengenai prosedur pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat. Kondisi tersebut mampu menciptakan rasa aman serta meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Namun demikian, peningkatan kompetensi aparatur dan konsistensi dalam pemberian informasi tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

5. Empathy (Empati)

Aparatur pelayanan memperlihatkan perilaku yang bersahabat, santun, serta menghormati masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan. Petugas juga berupaya memberikan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat serta membantu menjelaskan prosedur pelayanan yang belum dipahami.

Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik, peningkatan kepedulian dan komunikasi yang lebih intensif kepada masyarakat tetap diperlukan agar hubungan antara aparatur kelurahan dan masyarakat dapat terjalin dengan lebih baik serta mampu meningkatkan kepuasan pelayanan secara keseluruhan.

B. Saran

Sebagai tindak lanjut dari Mengacu pada temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo, penulis merumuskan sejumlah saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Bagi Kelurahan Triwung Lor

Diharapkan Kelurahan Triwung Lor senantiasa melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan administrasi kependudukan, khususnya pada aspek sarana dan prasarana pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan. Kelurahan Triwung Lor perlu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme aparatur pelayanan melalui pelatihan dan pembinaan secara berkala, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Perlu adanya evaluasi pelayanan secara rutin untuk mengetahui berbagai permasalahan yang muncul selama proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan serta dapat dijadikan sebagai landasan dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan di waktu yang akan datang.

2. Bagi Aparatur Pelayanan

Diharapkan aparatur pelayanan dapat mempertahankan perilaku pelayanan yang ramah, santun, dan tanggap dalam berinteraksi dengan masyarakat, serta meningkatkan tingkat

ketelitian dalam proses pelayanan agar kesalahan administrasi dapat diminimalisir. Aparatur pelayanan hendaknya menyampaikan informasi yang lengkap, jelas, serta mudah dipahami terkait persyaratan, mekanisme pelayanan, dan waktu penyelesaian pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kepastian dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Selain itu, aparatur pelayanan perlu meningkatkan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang adil tanpa membedakan latar belakang pemohon.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan sebelum mengajukan pelayanan kependudukan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan cepat. Masyarakat juga diharapkan lebih aktif mencari informasi terkait mekanisme serta ketentuan persyaratan dalam pelayanan administrasi kependudukan sehingga mampu meminimalkan kesalahan atau kekurangan berkas saat melakukan pengurusan dokumen.

Selain itu, masyarakat diharapkan memberikan masukan, kritik, maupun saran kepada pihak kelurahan sebagai bahan evaluasi guna mendukung peningkatan mutu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Triwung Lor Kota Probolinggo.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk memperluas penelitian terkait kualitas pelayanan publik melalui pendekatan kajian yang lebih komprehensif atau memasukkan variabel tambahan yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, temuan penelitian yang dihasilkan diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang lebih menyeluruh dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.