

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan publik dalam proses pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan publik pada proses pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan komitmen dalam memenuhi standar kualitas layanan. Hal ini terlihat dari bukti fisik yang memadai (kebersihan kantor dan kerapihan petugas), keandalan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dan akurasi data, serta daya tanggap petugas yang tinggi dalam merespon pertanyaan dan memberikan solusi. Petugas juga menunjukkan profesionalisme yang menumbuhkan jaminan kepercayaan masyarakat dan berupaya memberikan perhatian yang bersifat empati dalam melayani kebutuhan pemohon.
2. Hambatan utama yang dihadapi dalam proses pengurusan Kartu Keluarga di Kantor Desa Bagelenan berasal dari aspek teknis dan sarana prasarana, baik bagi masyarakat maupun aparatur desa. Bagi aparatur desa, kendala utama adalah keterbatasan dan ketidakstabilan jaringan internet serta kurangnya dukungan perangkat keras yang optimal dari dinas terkait, yang sering kali menghambat kecepatan dan kelancaran proses pelayanan. Sementara itu, bagi masyarakat, hambatan dapat berupa ketidakpahaman awal terhadap prosedur, meskipun hal ini dapat segera diatasi berkat daya tanggap petugas. Hambatan minor lainnya yang turut mempengaruhi persepsi kualitas adalah kerapihan penataan dokumen di meja pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah Desa Bagelenan perlu melakukan peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan, terutama menyediakan meja pelayanan yang lebih representatif dan sistem pengarsipan yang lebih rapi.
2. Diperlukan penguatan jaringan dan sistem informasi agar kendala teknis yang berkaitan dengan koneksi internet atau server dapat diminimalisir, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih efisien.
3. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur dan persyaratan pengurusan Kartu Keluarga perlu ditingkatkan, baik melalui media sosial, selebaran, maupun forum pertemuan warga.
4. Koordinasi antara pihak desa dan Dispendukcapil Kabupaten Blitar harus terus ditingkatkan, terutama dalam hal sinkronisasi data, dukungan teknologi, serta percepatan proses pencetakan KK.
5. Pemerintah daerah diharapkan memberikan dukungan berupa pelatihan, pendampingan teknis, serta alokasi anggaran untuk memperkuat kapasitas pelayanan administrasi di tingkat desa.