

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* di Kelurahan Perigi Baru menghasilkan kesimpulan bahwa hasil kualitas pelayanan keseluruhan memiliki kategori baik sebesar 77% dan cukup sebesar 23%, atau dapat dilihat pada tabel 4.13 sedangkan hasil dari masing-masing indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* memiliki data reliabel sebesar 63%. Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas indikator Reliability pada tabel 4.4 di dapat Cronbach's Alpha $< 0,6$ yakni sebesar 0,630
2. Kualitas pelayanan pada ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* memiliki data reliabel sebesar 63%. Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas indikator Responsiveness pada tabel 4.5 di dapat Cronbach's Alpha $> 0,6$ yakni sebesar 0,637
3. Kualitas pelayanan pada jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* memiliki data reliabel sebesar 80%. Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas indikator Assurance pada tabel 4.6 di dapat Cronbach's Alpha $> 0,6$ yakni sebesar 0,808
4. Kualitas pelayanan pada perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* memiliki data reliabel sebesar 74%. Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas indikator Emphaty pada tabel 4.7 di dapat Cronbach's Alpha $> 0,6$ yakni sebesar 0,744

5. Kualitas pelayanan pada bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) sistem *online* memiliki data reliabel sebesar 76%. Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas indikator Tangible pada tabel 4.8 di dapat Cronbach's Alpha > 0,6 yakni sebesar 0,763

5.2 Saran

Saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mampu memberikan sosialisasi secara menyeluruh pada masyarakat tentang inovasi-inovasi yang sudah dibuat sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud sesuai yang diharapkan dalam pelayanan Kartu Keluarga *online* .
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan seharusnya memiliki laman *web* resmi yang dapat memudahkan masyarakat yang ingin mencari tahu tentang pembuatan Kartu Keluarga *online* hingga tinggal kelurahan.
3. Memberikan informasi secara terbuka tentang persyaratan dan prosedur pembuatan Kartu Keluarga *online* , meningkatkan kompetensi Petugas dalam melayani masyarakat serta penambahan tenaga honorer atau pegawai yang bertugas pada Kelurahan Perigi Baru.