

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penerapan standar pelayanan publik dalam pengurusan kartu keluarga di kelurahan Purwodadi Kecamatan, Belimbing kota Malang, pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, menunjukkan kinerja pelayanan yang efektif dan efisien. Proses pengajuan KK, yang meliputi pengisian formulir oleh masyarakat, verifikasi data oleh staf Dinkes, pemeriksaan kelengkapan berkas, dan penerbitan KK, dapat diselesaikan dalam waktu satu hingga tiga hari kerja, tergolong cepat dibandingkan dengan standar pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Pelayanan ini sepenuhnya gratis, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dan tidak dikenakan biaya apapun. Proses pelayanan berjalan lancar dan efisien, dengan prosedur yang jelas dan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dari segi sarana dan prasarana, pengurusan KK didukung dengan fasilitas yang memadai, seperti komputer, printer, dan koneksi internet (Wi-Fi), yang mendukung proses pendataan dan penerbitan KK sudah efektif dan efisien. Kelengkapan fasilitas ini memungkinkan proses pelayanan berjalan efisien dan tepat waktu, serta meminimalkan kesalahan dalam pengolahan data. Penerapan dasar hukum, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, telah dilaksanakan dengan demikian penerapan standar pelayanan sudah sesuai dasar hukum pelayanan yang ditentukan sehingga kebutuhan KK dan E-KTP serta dilayani dengan maksimal. faktor penghambat dalam proses pengurusan KK, seperti

adanya perbedaan data antara nama di KK, KTP, dan ijazah, serta kelengkapan berkas yang tidak sesuai. faktor pendukung dan sarana yang memadai tetap memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan yang lebih cepat dan prima. dukungan sarana dan prasarana yang memadai, ruang layanan ,dan jaringan internet.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang Untuk mencapai suatu Standar Pelayanan Publik dalam pembuatan KK agar melengkapi persyaratan pelaksanaan SOP karena SOP adalah acuan kerja yang dapat dijadikan pedoman standar pelayanan.
2. Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang perlu penambahan kapasitas sarana prasarana untuk mendukung pelayanan yang ada. Seperti perlu adanya kipas angin atau AC diruang tunggu pelayanan.