

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan sangat berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Dimensi *reliability* (kehandalan), bahwa pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sudah berkualitas. 2) Dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas. 3) Dimensi *assurance* (jaminan), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas. 4) Dimensi *empaty* (empati), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas, dan 5) Dimensi *tangibles* (bukti fisik), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas.

Diketahui bahwa faktor pendukung kualitas pelayanan dan faktor penghambat kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong: *Pertama*, Faktor pendukung diantaranya yaitu: Sumber daya aparatur yang rapi, berseragam, mampu melayani dengan cermat, Sarana dan Prasarana yang memadai. Sehingga dimensi *Reliability* (Handal) Dan *Tangibles* (Bukti Fisik) menjadi faktor pendukung dalam pelayanan Kartu Keluarga *Online*. *Kedua*, Faktor penghambat Pemerintah Desa Jedong dalam pelayanan Kartu Keluarga *Online* diantaranya yaitu: dari faktor penghambat internalnya dilihat dari dimensi *tangibles* yaitu

jaringan yang kadang *down*, dari faktor penghambat eksternalnya adalah ketidaklengkapan berkas persyaratan pengurusan Kartu Keluarga *Online*.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang:

1. Aparatur Desa Jedong perlu Meningkatkan MBPS dari jaringan wifi agar semakin cepat dan lancar supaya tidak menghambat proses pelayanan Kartu Keluarga *Online* dan semua jenis pelayanan dengan melakukan *reboot router* secara berkala agar jaringan semakin stabil, dengan menyalakan ulang *reboot router* dapat memperbaiki koneksi yang buruk dan menambah kecepatan wifi, menambah MBPS dengan mengubah frekuensi yang lebih banyak memungkinkan terhindar dari adanya gangguan sehingga MBPS jaringan dapat bertambah saat digunakan, mengubah posisi router dan antena agar sinyal stabil, dan menambah kecepatan dengan alat penguat sinyal.
2. Untuk Aparatur Desa Jedong Lebih meningkatkan sosialisasi dan koordinasi melalui RT/RW mengenai persyaratan-persyaratan dalam pengurusan Kartu Keluarga *Online* kepada masyarakat, dan dilakukan secara berkala agar masyarakat melengkapi berkas sebelum mendapatkan surat pengantar, sehingga hal ini tidak menghambat kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online*.
3. Agar jaringan tidak menghambat pelayanan kartu keluarga *online* dan dapat mempercepat proses mencetak surat Kartu Keluarga yang sudah

jadi agar tidak antri, maka Pemerintah Desa Jedong dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat Desa Jedong yang mengurus Kartu Keluarga *Online*, dengan memberikan file Kartu Keluarga yang sudah jadi kepada masyarakat untuk mencetak sendiri, sehingga proses mencetak file tidak memperlambat kehandalan petugas, waktu pelayanan, dan tidak perlu mengantri lagi.

