**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 KESIMPULAN**

Dari hasil Penelitian yang telah penulis jabarkan terkait Pelayanan prima E-ktp pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya maka dapat diambil sebuah kesimpulan . Bagi Kecamatan ,*Service excellence* penting untuk memberikan kenyamanan kepada Pelanggan atau Masyarakat agar pelanggan bisa merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh petugas pelayanan. Bagi Pelanggan, *service excellence* penting untuk menambah alternatif mengambil keputusan dalam proses layanan yang ada di Kecamatan. Sedangkan bagi petugas Pelayanan Pelayanan Prima E-ktp dapat memberikan rasa bangga terhadap mereka apabila penerapan dan pelaksanaan *service excellence* bisa berjalan sesuai prosedur yang berlaku yang akhirnya bisa menimbulkan rasa kepuasan tersendiri dan loyalitas pelanggan terhadap Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Dari hasil pengamatan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya dengan pelaksanaan service excellence yang diterapkan oleh *customer service,* maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Tambaksari Surabaya serta tugas dan wewenang yang diterapkan petugas pelayanan melayani pelanggan sesuai prosedur, dengan hati dan dapat melampaui harapan pelanggan.
2. Dalam proses pemberian pelayanan prima kepada pelanggan, petugas pelayanan terkadang menghadapi hambatan baik itu dari pelanggan maupun dari pihak Kecamatan.
3. Dengan adanya kendala dan hambatan yang terjadi, maka pemecahan masalah yang dapat diambil petugas Pelayanan adalah memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan – kesalahan yang ditimbulkan supaya kendala dalam melaksanakan pelayanan prima kepada pelanggan dapat diminimalisir.

**5.2 Saran**

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan peneliti terhadap Pelayanan Prima E-ktp pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya, maka Peneliti merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya perlu lebih meningkatkan kinerja petugas pelayanan meskipun dari segi pelayanan sudah sangat baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan tetapi masih harus tetap dikembangkan kembali dengan cara melakukan evaluasi secara periodik terhadap kinerja petugas pelayanan agar kualitas pelayanan prima pada Kantor Kecamatan jauh lebih Baik lagi.
2. Meski didalam pemberian pelayanan dikatakan masih terdapat sebuah hambatan , Maka dari itu perlu ditingkatkan lagi dari segi Pelayanan meskipun dari segi Pelayanan dapat dikatakan baik maka perlu adanya evaluasi dari pihak kecamatan agar dalam mengatasi hambatan seperti itu dapat diselesaikan dengan baik
3. Didalam sebuah pelayanan selalu ada kendala maupun hambatan, Namun disisi lain permasalahan seperti juga dapat terselesaikan dan teratasi dengan cara dikumpulkan para petugas di suatu ruangan lalu dirapatkan guna untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada pada Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.Diharapkan pihak Kecamatan ada baiknya untuk menambah fasilitas seperti lahan parkir yang harus diperluas guna untuk kenyamanan pada saat parkir .

**Daftar Pustaka**

AKBAR, S. (2016). Pelayanan Prima di KTP SMART OFFICE Royal Plaza Surabaya (Studi Pada Pelayanan Prima KTP SMART OFFICE Surabaya). *Publika* , Vol 4, No 9.

Akmalyuhniani. (2014, 03). *pandangan pelayanan prima menurut para ahli*. Retrieved 04 2020, from kapur penerus: https://akmalyuhniani.blogspot.com/2014/03/pelayanan-prima.html

Anita. (2017, November 30). *Pengertian Good Governance Menurut Para Ahli Secara Lengkap*. Retrieved April 14, 2020, from Daftar Informasi: https://www.daftarinformasi.com/pengertian-good-governance/

Aris. (2017, Mei 31). *TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE)*. Retrieved April 14, 2020, from Ayok Belajar: https://www.ayokbelajar.com/tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-good-governance/

Badri, B. E. (2019). Pelayanan Prima Dispendukcapil Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kepada Masyarakat di Kabupaten Bangkalan. *fakultas ilmu sosial dan politik* .

Birantika Cintyawati, E. I. (2017). PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* , vol 3 no 2.

Darman. (2015, Desember Rabu). *TEORI-TEORI MANAJEMEN DAN ORGANISASI.* Retrieved Maret jumat, 2020, from Pelayanan publik: http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html

Ellen Chandra, B. S. (2018, Januari 31). *Ketahui Cara Membuat KTP Elektronik Untuk Anak Anda*. Retrieved Maret 20, 2020, from Finansialku.com: https://www.finansialku.com/cara-membuat-ktp-elektronik-e-ktp/#Prosedur\_Pembuatan\_e-KTP

Gaspersz, V., 1994, Manajemen Kualitas, Gramedia, Jakarta.

IRHAMNI, M. (2018). ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SABAK AUH KABUPATEN SIAK. *Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial* .

Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Moenir, H.A.S., 1992, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Publik, P. (2009, januari 24). *Administrasi, Manajemen dan Kebijakan Publik*. Retrieved april 05, 2020, from administrasi dan manajemen: https://administrasidanmanajemen.blogspot.com/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html

http://repository.unpas.ac.id/13523/3/BAB%20II.pdf

Rezha, F. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI TENTANG PELAYANAN PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KOTA DEPOK). *Jurnal Administrasi Publik* , Vol 1, No 5.

ROSYID, M. (2019). Perwujudan Pelayanan Prima Dalam Proses Pembuatan E-KTP Untuk Good Governance (Studi Di Kecamatan Tanjung Seneng Kota Bandar Lampung). *FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, UNIVERSITAS LAMPUNG* .

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Tentang Adminisrasi Kependudukan