

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan, Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cabangbungin Pada Masa Pandemi Covid-19 Kabupaten Bekasi masih belum tercapai secara maksimal. Pengukuran ini dapat ditinjau dari aspek: Pencapaian Tujuan, bahwa waktu untuk pelayanan secara *online* terkadang masih tergolong cukup lama dan menjadi kurang efisien. Masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang tenggat waktu yang diberikan.

Integrasi, menyangkut sosialisasi bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang adanya pelayanan administrasi kependudukan sudah secara online melalui *website*, hal ini disebabkan proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Cabangbungin maupun Pemerintah Daerah masih belum efektif secara merata.

Adaptasi, bahwa sarana dan prasarana di Kecamatan Cabangbungin pada umumnya masih belum memadai, diantaranya ruang tunggu untuk pemohon masih kurang memadai lalu pendingin ruangan yang dimana masyarakat masih mengeluhkan ruangan yang panas, lalu papan informasi yang belum tersedia jadi masyarakat sering mendapat kesulitan akan informasi terbaru di Kecamatan Cabangbungin

## **5.2 Rekomendasi**

### **5.2.1 Rekomendasi Akademik**

Rekomendasi penelitian dari Lintang Rahmawati, Nurul Umi Ati, Suyeno penelitian dilakukan pada tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19” (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang), peneliti terdahulu memberikan rekomendasi dalam penelitiannya beberapa poin penting, yaitu:

1. Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang Dapat tetap mempertahankan pelayanan yang bermutu untuk kedepannya dan memberi pemahaman yang jelas kepada masyarakat agar dapat saling memudahkan untuk memberikan solusi masalah.
2. Penelitian selanjutnya Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah narasumber agar pembahasan masalah semakin terfokus.
3. Faktor Pendukung Efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang adalah tenaga kerja yang mumpuni, sarana dan prasarana kelurahan yang memadai dan kemudahan pelayanan. Adapun saran peneliti pada factor pendukung ini agar tetap di pertahankan, sehingga kedepannya factor pendukung ini tetap ada dan bisa meningkatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Samaan.

4. Faktor Penghambat Efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang adalah penyampaian informasi mengenai prosedur kurang dapat dipahami oleh beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan rendahnya kesadaran masyarakat akan kemajuan teknologi. Adapun saran peneliti pada factor penghambat ini agar segera di evaluasi dan ditindak lanjuti, dan kedepannya factor penghambat tersebut bisa tidak ada lagi, sehingga kualitas layanan di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang lebih meningkat dan efektif

### **5.2.2 Rekomendasi Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi Pelayanan di Kecamatan Cabangbungin. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di masa pandemi *covid-19* agar lebih baik kedepannya. Berikut saran yang diberikan:

- Kenyamanan ruang tunggu pelayanan perlu ditingkatkan dengan menambah meja dan kursi tunggu bagi para masyarakat yang akan mengurus pelayanan
- Penambahan Operator yang berada di depan Komputer supaya ditambah jumlahnya, sehingga pelayanan dapat dipercepat.

- Perlu adanya edukasi tentang prosedur sistem pelayanan *online* sehingga aparatur pegawai bisa lebih maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat