

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai strategi pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pembuatan e-KTP dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Perencanaan strategi pemerintah Kecamatan Gamping dapat dilakukan dengan cara : a) Identifikasi Mandat dan Misi Organisasi Kecamatan Gamping, b) Analisis lingkungan strategi dengan SWOT, c) Analisis isu strategi.
2. Strategi pemerintah Kecamatan Gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk pembuatan e-KTP adalah : a) Meningkatkan Kualitas Kerja Aparatur Kecamatan, b) Menjalankan program pelayanan pembuatan e-KTP sesuai dengan SOP yang berlaku, c) Sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pembuatan e-KTP, d) Mengefektivitaskan kinerja tim yang bertugas dalam

3. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi pemerintah kecamatan gamping dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP adalah : a) Metode kerja yang dilaksanakan oleh Kecamatan Gamping secara baik, b) Tersedianya sarana dan prasarana pendukung pelayanan e-KTP, c) Tersedianya Sumber Daya Manusia yang memadai, d) Koordinasi yang baik di Kantor Kecamatan Gamping.

#### **B. Saran**

1. Sumber Daya Manusia di Kecamatan Gamping dapat dikatakan masih terbatas karena masih ada staf petugas yang belum dapat mengoperasikan peralatan untuk tekam data, oleh karena itu sebaiknya diadakan pelatihan untuk para petugas di Seksi Pelayanan Umum dan pengenalan alat rekam data agar dapat mengetahui fungsi dan cara mengoperasikan alat-alat untuk rekam data e-KTP.
2. Keluhan dan kritikan yang datang dari masyarakat sebaiknya bisa di jadikan pemicu untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kecamatan Gamping kemudian membuat kebijakan yang tegas dalam menangani dan menanggulangi permasalahan yang dialami dalam Seksi Pelayanan Umum, sehingga dapat lebih memberikan kepuasan kepada masyarakat.