

VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Professionalism and skill, Attitudes and Behavior, Recover*, kualitas pelayanan petugas di Kecamatan Tanjung Karang Timur tidak berjalan dengan baik karena sebagian besar *Professionalism and skill*, dapat dikatakan berkualitas akan tetapi ada sebagian kecil tidak berkualitas yaitu seperti mekanisme pelayanan seperti antrian yang begitu panjang dan membuat mekanisme berjalan lama, sedangkan *Attitudes and Behavior* pada Kecamatan memiliki perbedaan yang tidak jauh berbeda. Begitu juga dengan *Recovery*, yang ada di Kecamatan Mengenai kreatifitas petugas tentang tenda dan kursi yang telah mereka sediakan akan tetapi terlalu sedikit untuk masyarakat yang ada.
2. *Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Reputasi dan kridibilitas* pada petugas di Kecamatan Tanjung Karang Timur dapat dikatakan berkualitas

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, saran yang dapat penulis berikan terkait dengan kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Tanjung Karang Timur adalah

1. Hendaknya petugas kecamatan Tanjung Karang timur meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terutama pada mekanisme agar antrian tidak begitu panjang dan tidak menyebabkan lambannya mekanisme yang ada di Kecamatan Tanjung Karang Timur, serta meningkatkan sikap dan perilaku petugas Kecamatan agar masyarakat bisa merasakan pelayanan yang baik dan juga ramah secara keseluruhan dan mengenai kreatifitas petugas mengenai tenda dan kursi sebaiknya ditingkatkan lagi agar masyarakat tidak mengeluh karena sedikitnya tempat yang disediakan oleh petugas Kecamatan.
2. Petugas Kecamatan Tanjung Karang Timur lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan masyarakat agar dapat memuaskan pelayanan untuk masyarakat.