

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

##### **6.1.1 Kinerja Pelayanan E-ktp**

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. penelitian terhadap kinerja Pegawai Dalam Pelayanan E-ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari 3 indikator yang penulis gunakan untuk mengukur kinerja pegawai dalam pelayanan e-ktp di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada yaitu :

##### a. Responsivitas

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam pelayanan e-ktp dilihat dari segi Responsifitas sudah cukup baik kemampuan para pegawai dalam mengenali kebutuhan masyarakat sudah cukup baik para pegawai sudah mampu membuat agenda dan prioritas pelayanan kepada masyarakat walaupun masih terdapat beberapa kendala.

##### b. Responsibilitas

Para pegawai dalam memberikan pelayanan khususnya pelayanan e-ktp belum sesuai dengan aturan yang diterapkan. Para pegawai juga belum bekerja sesuai dengan Sop yang telah ditetapkan di kantor tersebut

##### c. Akuntabilitas

Dilihat dari segi akuntabilitas atau tanggungjawab para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari proses pembagian tugas yang

baik sehingga para pegawai bekerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing, walaupun personilnya terbatas tetapi segala pekerjaan dapat terselesaikan. Tanggungjawab yang baik dari para pegawai dalam memberikan pelayanan juga diukur dari output atau hasil yang diperoleh dalam hal proses perekaman e-KTP yang terus meningkat setiap tahunnya. Walaupun dihadapkan dengan berbagai keterbatasan yang ada seperti kurang memadainya sarana dan prasarana yang dibutuhkan antara lain computer, alat pencetak atau print serta kondisi ruangan pelayanan yang sempit.

### **6.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP**

#### **a. Faktor Pendukung**

- SDM
- Sarana dan Prasarana yang memadai
- Tersedianya jaringan internet
- Papan informasi



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada*

#### **b. Faktor Penghambat**

- Tinta ribon yang sering habis

- Jaringan internet dan jaringan sistem yang bermasalah
- Blangko e-KTP yang habis
- Listrik yang sering padam



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada*

## **6.2.Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a) Pihak Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil juga diharapkan lebih memperhatikan dan meningkatkan sarana maupun prasarana penunjang pelayanan e-KTP seperti perbaikan jaringan internet, mesin pencetak e-KTP, serta alat perekaman sehingga tidak menghambat proses pelayan. Selain itu pihak Dinas diharapkan dapat meningkatkan kualitas ruang pelayanan yang terlalu sempit sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar
- b) Masyarakat di harapkan agar dapat memberikan dukungan kepada para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanannya. Serta masyarakat harus sadar dengan pembangunan yang direncanakan oleh pemerintah karena pembangunan tersebut semata-mata untuk masyarakat itu sendiri. Dan juga masyarakat diharapkan agar tidak cepat menyalahkan sistem pelayananan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan karena lamanya pelayanan di sana bukan hanya kelalaian yang dilakukan oleh para

pegawai melainkan ada faktor lain yang mempengaruhinya, sehingga proses pelayannya menjadi lama

## DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development
- Aan Komariah dan Djam'an Satori, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta
- Hasibuan , Malayu S.P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ibrahim, 2008 (Mulyadai, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung:Alfabeta)
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun (2004: 1)
- Lenvinne, 1990 (Ratminto dan Atik Septi Winarsih). 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lonsdale,1994 (Mulyadai, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2002 .*Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: PT Bumi perkasa
- Prabu Mangkunegara ,2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT, Remaja Rosdakarya
- Siagian sondong P.2006,*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis* Bandung : Cv. Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*



**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**  
Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194  
Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)  
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 120/WM.H5.FISIP/N/VI/2022  
Lampiran : 1 (Satu) Proposal  
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :  
Gubernur Nusa Tenggara Timur  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Provinsi NTT  
di-  
T e m p a t

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan Penulisan Skripsi Mahasiswa  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira  
dengan judul :

**“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NGADA”:**

Nama : Veronika Y. Wara Dacruz  
Nomor Registrasi : 421 18 098  
Prodi. : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Maka bersama ini kami mohon kiranya mahasiswa tersebut di atas  
dapat diizinkan untuk dapat melakukan penelitian di **Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerja sama yang baik  
diucapkan terima kasih.

Kupang, 06 Juni 2022  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,  
UNIVERSITAS KATOLIK  
WIDYA MANDIRA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Drs. Marianus Kleden, M.Si



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Naikolan  
(Gedung B Lantai I, II Komplek Kantor Gubernur Lama)  
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466  
Website : [www.dpmpptsp.nttprov.id](http://www.dpmpptsp.nttprov.id) Email : [dpmpptsp.nttprov@gmail.com](mailto:dpmpptsp.nttprov@gmail.com).  
KUPANG 85117

**SURAT IZIN PENELITIAN**

NOMOR : 070/2103/DPMPPTSP.4.3/06/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Samuel Halundaka, S. IP., M.Si  
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Veronika Y. Wara Dacrus  
NIM : 42118098  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik  
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA  
Lokasi Penelitian : Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada

Waktu Pelaksanaan

- Mulai : 13 Juni 2022
- Berakhir : 04 Juli 2022

Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

- Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPPTSP setempat yang akan dijadikan obyek penelitian;
- Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah/lokus penelitian;
- Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian sebagaimana dimaksud diatas;
- Peneliti wajib melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT;
- Surat Izin Penelitian dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 06 Juni 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur  
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT,

  
Samuel Halundaka, S.IP., M.Si  
Pembina Tk. I  
NIP. 198602261999031002

Tembusan :

- Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
- Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
- Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN NGADA  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
JALAN GAJAH MADA NO. - TELP. -

Bajawa, 04 Juli 2022

Nomor : 470/DKPS/108/07/2022  
Lampiran : -

Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Katolik  
Widya Mandira  
Di ~  
Kupang

Dengan hormat,


Mendasari Surat Saudara, Nomor : 070/2103/DPMPSTP.4.3/06/2022 tanggal 06 Juni 2022 perihal Izin Penelitian, maka kami menerangkan bahwa Mahasiswa :

Nama : Veronika Y. Wara Dacrus  
N I M : 42118098  
Bagian/Jurusan : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Katolik Widya Mandira  
Semester : VIII (delapan)

Telah menyelesaikan penelitian atau survey dalam rangka menyusun skripsi dengan judul **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA** selama 3 (tiga) minggu terhitung sejak tanggal 13 Juni sampai dengan tanggal 04 Juli Tahun 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kependudukan dan  
Catatan Sipil Kabupaten Ngada,

  
**Gerardus Rog. S.E.M.Si**  
Pemula Utama Muda  
Nip. 197204222000031005



## LAMPIRAN

**Foto bersama Bapak Geradus Reo ( Kepala Dinas) Bapak Ingrad Nawa (Kabid  
Pendataan Penduduk) Ibu Kristina Supit ( Sekrtris Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan ) dan Jajaran Pegawai**



