

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Efektivitas Pelayanan e-KTP

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dalam kegiatan analisis terhadap efektivitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, Namun belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan secara keseluruhan menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat namun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan secara berkualitas. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan blangko e-KTP dan tinta ribon yang sering habis sehingga menyebabkan terhambatnya proses pencetakan e-KTP.

Selain masalah kurangnya ketersediaan tinta ribon dan blangko e-KTP yang, masalah lainnya yang menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum bisa dikatakan efektif adalah kelalaian pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih terjadinya kesalahan-kesalahan dalam memberikan e-KTP yang sudah dicetak tidak sesuai sasaran yang bersangkutan. Adapun hal-hal yang menghambat pelaksanaan pelayanan diantaranya adalah kendala teknis seperti jaringan eror atau hilang sama sekali dan juga padamnya listrik saat pelayanan sedang berlangsung. Selain itu kerusakan atau erornya perangkat yang digunakan untuk memberi pelayanan akan menghentikan pelayanan berlangsung hingga masalah tersebut diatasi oleh petugas yang bertugas.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu mengambil langkah tepat untuk memperbaiki atau mengatasi kekurangan ini. Perbaikan ini dapat dilakukan dengan mengatasi setiap hambatan-hambatan baik secara teknis maupun non teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga apa yang menjadi harapan atau kebutuhan masyarakat dapat terjawab. Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan, serta meningkatkan kinerja pegawai melalui metode-metode pembinaan dengan tujuan mencapai target pelayanan.

6.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan e-KTP

a. Faktor Pendukung

- ✓ SDM yang memadai
- ✓ Sarana dan Prasarana yang memadai
- ✓ Tersedianya jaringan internet
- ✓ Kelengkapan persyaratan yang dibawah oleh penduduk

b. Faktor Penghambat

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

Jadi dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, Namun belum bisa dikatakan efektif. Hal ini dikarenakan meskipun pelayanan secara keseluruhan menjawab kebutuhan dan

harapan masyarakat namun masih terdapat kekurangan. Kekurangan tersebut dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan secara berkualitas. Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah ketersediaan blangko e-KTP dan tinta ribbon yang sering habis sehingga menyebabkan terhambatnya proses pencetakan e-KTP

6.2 Saran

Setelah kita memperhatikan hasil penelitian diatas, menurut penulis ada beberapa hal yang bisa menjadi catatan atau saran bagi semua pihak tentang efektivitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada.

1. Sebagai instansi yang memberikan pelayanan bagi masyarakat umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada Dinas harus mencari cara atau strategi yang tepat untuk mengatasi hal-hal teknis yang dapat menghambat pelaksanaan pelayanan yang berlangsung, terutama mengenai jaringan dan listrik. Disdukcapil setidaknya harus menyediakan alat alternatif untuk mengatasi padamnya listrik seperti menyiapkan alat bantu seperti penyediaan generator listrik untuk sebagai cadangan ketika listrik kantor mengalami pemadaman. Hal ini bertujuan agar pelayanan dapat terus berlangsung.
2. Untuk terus berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatajn Sipil Kabupaten Ngada perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan melakukan program bimtek, serta terus melayani masyarakat dengan memperhatikan keluhan dan kebutuhan masyarakat.
3. Karena banyak masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan pembuatan E-KTP, diharapkan agar lebih memperhatikan hal-hal teknis yang bisa menyebabkan terhambatnya proses perekaman dan pencetakan E-KTP.
4. 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 pelayanan 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

- Abdurrahman, H dan Soejono. 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Anwar, Sanusi. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas*, dalam Starwaji:Efektivitas Organisasi 2009 Bandung: Erlangga.
- Campbell, J.P 1989, *Teori Efektivitas*, dalam Richard M:Efektivitas Organisasi 2005 Bandung: Erlangga.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta.
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Meleong, L. (2014). *Metode penelitian kualitatif* (ed). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Meleong, L. (2002). *Metode penelitian kualitatif* (ed). Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (1997). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UU No. 23 Tahun 2006. *Tentang Administrasi Kependudukan*.
- Rochmah, Faizatur, Sakir, dan Fairuz Arta Abhipraya. 2021. *Efektivitas Jogja Smart Service dalam Pelayanan Kependudukan Ditengah Pandemi Covid-19*. Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 14, Nomor 2, pp. 66-77.
- Sari, Luh Ratna dan I Nyoman Mangku Suryana. 2019. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana*. SINTESA: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 10, Nomor 2, pp. 83–89.

Vidyasagara, I Putu Baladeva, Ida Ayu Putu Widiati, dan Luh Putu Suryani. 2021. *Efektivitas Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota. Denpasar*. Jurnal Konstruksi Hukum, Vol. 2, No. 1, pp. 109-115.

Supriatna, Dadang. 2019. *Pengaruh Komitmen dan Profesionalisme Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*. Jurbal Media Birokrasi, Vol. 1, No. 2, pp. 111–141

<http://eprints.umm.ac.id/35927/3/jiptummpp-gdl-danisuhend-48876-3-babii.pdf>

http://repository.radenintan.ac.id/3205/3/BAB_II_bismillah.pdf

<http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/3/931308415%20BAB%20II.pdf>

http://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf

<https://dukcapil.kalbarprov.go.id/post/tentang-administrasi-kependudukan#:~:text=Administrasi%20kependudukan%20adalah%20rangkaian%20kegiatan,pelayanan%20publik%2C%20pemerintahan%20dan%20pembangunan.>

<http://eprints.ums.ac.id/34000/8/BAB%20III.pdf>

LAMPIRAN







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

Jalan Basuki Rahmat Nomor 1 – Nalkolan
(Gedung B Lantai I, II Kompleks Kantor Gubernur Lama)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.dpmptsp.nttprov.id Email : dpmptsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/1969/DPMPPTSP.4.3/05/2022

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 : Octavianus Albertus Longa Lou
NIM : 42118079
Jurusan/Prodi : Administrasi Publik
Instansi/Lembaga : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut :

Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
NGADA

Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada

Waktu Pelaksanaan

- a. Mulai : 09 Juni 2022
- b. Berakhir : 23 Juni 2022

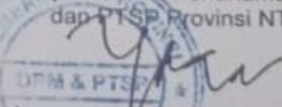
Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

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

Demikian Izin Penelitian ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 30 Mei 2022

a.n. Gubernur Nusa Tenggara Timur
Plt Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Provinsi NTT,


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

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kesbangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Pimpinan Instansi/Lembaga yang bersangkutan.



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

Bajawa, 16 Juni 2022

Nomor : 470/DKPS/98/06/2022
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 : 070/1969/DPMPTSP.4.3/05/2022 tanggal 30 Mei 2022 perihal Ijin Penelitian, maka kami menerangkan bahwa Mahasiswa :

Nama : Octavianus Albertus Longa Lou
N I M : 42118079
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 EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NGADA selama 2 (dua) minggu terhitung sejak tanggal 09 Juni sampai dengan tanggal 23 Juni 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kepala Dinas Kependudukan dan
Catatan Sipil Kabupaten Ngada,
GERARDUS REO, S.E.M.Si
Dibina Tingkat I
Nip. 197204222000031005