

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan dari Kualitas Pelayanan E-KTP pada Kantor Disdukcapil Kota Kupang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

1. *Tangibel* (Berwujud) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Merupakan sarana prasarana yang digunakan. dalam hal ini tangible dapat memperbaiki atau membenah fasilitas serta dapat menarik masyarakat dan proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan apa yang sudah ditentukan. Dalam *Tangibel* aspek yang diukur adalah sarana prasarana.

2. *Reliability* (Kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Reliability (kehandalan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP kemampuan atau kehandalan dalam memberikan pelayanan. Dimensi *Reliability* ini sangat membantu karena *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara baik dan konsisten. Dalam *Reliability* (Kehandalan), aspek yang diukur adalah Prosedur pelayanan.

3. *Responsiviness* (ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Responsiviness (ketanggapan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan sikap tanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Dalam hal ini, pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dalam *Responsiviness* aspek yang diukur adalah kesiapan dalam pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Assurance (Jaminan) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan jaminan dalam kualitas dan keamanan agar pegawai mampu memberikan pelayanan dan memiliki sikap yang sopan dan berperilaku baik kepada masyarakat. Dalam *assurance* aspek yang diukur adalah jaminan pelayanan.

5. *Emphaty* (Empati) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP

Emphaty (Empati) dalam Kualitas Pelayanan E-KTP merupakan akses jasa dan komunikasi yang diberikan pegawai dalam hal memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran dan kritik pendapat dan keluhan. Dalam *Emphaty* aspek yang diukur adalah Prosedur dan Syarat.

6.2 Saran

Dilihat dari pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan *Tangible* dalam kondisi sarana prasarana yang digunakan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki dan membenah fasilitas agar lebih menarik dan proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang telah ditentukan.
2. Meningkatkan *Reliability* dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, dan dapat diandalkan dan akurat. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan waktu standar yang telah ditetapkan dan kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan.
3. Meningkatkan *Responsiviness* dalam pegawai tersedia membantu masyarakat dan tanggapan dalam merespon keinginan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun interaksi pegawai dengan masyarakat.
4. Meningkatkan *Assurance* dalam kualitas pelayanan dan keamanan, pegawai mampu memberikan pelayanan dan memiliki sopan santun dan berperilaku baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menjamin pelayanan yang diberikan, menunjukkan sikap yang menyenangkan dan menghargai masyarakat.

5. Meningkatkan *Emphaty* dalam mengakses jasa kualitas pelayanan E-KTP dan komunikasi yang diberikan pegawai. Hal ini dapat diwujudkan dengan memahami keinginan masyarakat dan bertindak demi kepentingan masyarakat, seperti memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep AdyaBarata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bambang Warista .2008. *Teknologi pembelajaran*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Donald. 1984. *Social Problem. Second Edition*. New York: Harper & Row, Publisher, Inc.
- Effendi, Sofian. 1995, *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Admiistrasi Negara Baru*. Jurnal Prisma No. 12, Tahun 1995, Jakarta: LP3ES.
- Hardiyansyah.2011. *kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, R.E .2015. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi
- Khosrow-pour, Mehdi. 2012. *E-Government*. Published by Prentice Hall, New York.
- Moenir H.A.S.2002. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira
- Parasuraman. 2001. *Kualitas Pelayanan*. Bandung
- Ratminto&AtikSeptiWinarsih 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustakapelajar.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 1989. *Metode Penelitian Servay*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono.2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003. Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia struktur KTP-el.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Peyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasandan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan system Administrasi Negara.*

.2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.

.2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi.* Jakarta: Rineka Cipta.

.2008b. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implementasinya.* Bandung: Refika Aditama.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Erlina Hasana. 2004. *Prespektif Komunikasi Pemerintahan Pasca Otonomi Daerah.* Jurnal Administrasi Pemerintahan, Vol.1, Esidi Kedua 2004, halo. 37-43.

Laksamana, Lex. 2008. *New Public Management Sebagai Paradigma Baru dalam Administrasi Kontemporer.* Jurnal Publicsphere, Vol.2 No.3, Januari-Juni 2008, Hal.100-101.

Putera, Roni Ekha. 2009. *E-Government dan Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Peningkatan Pelayan Publik di Daerah.* Jurnal Ilmia Politik Kenegaraan (Demokrasi), FIS, UNP. Vol VIII. No. 1 April Tahun 2009 ISSN:1412 – 1522 Halaman: 85-102.

Albaar, Mujriah. 2007. *Kualitas Komunikasih Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik.* <http://digilip.Umm.ac.id/gdl.Php?mod=browse&op=read&id=2007-Mujriahalb-8604>. [19-04-2010] .

Direktora Aparatur Negara. 2004. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Bappenas.

Indriaswari, Savitri. 2008. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Melalui <http://www.digilip.brawiaya.ac.id/knowledgegarden/detil.aspx> [19-4-2010].

(<http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan/pengaduan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>).

PEDOMAN WAWANCARA

I. PENJELASAN UMUM

1. Penelitian ini semata-mata bertujuan ilmiah berkaitan dengan tugas akhir.
2. Semua jawaban responden menyangkut masalah dalam penelitian ini dijamin kerahasiaannya dan tidak dipublikasikan kepada khalayak atau pihak manapun.
3. Mohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk menjawab pertanyaan yang diajukan secara jujur dan benar.
4. Atas kesediaan dai bapak/ibu/saudara/i yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya peneliti mengucapkan limpah terimakasih.

II. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Jabatan :

Alamat :

III. DAFTAR PERTANYAAN

1. Tangible
 - Menurut anda bagaimana tampilan pegawai dalam pelayanan e- ktp?
 - Bagaimana kelengkapan sarana prasarannya?
2. Reliability
 - Bagaimana kemampuan pegawai dalam pelayanan e-ktp?
 - Bagaimana keahlian petugas dalam memberikan pelayanan apakah sudah cukup handal dan sesuai dengan bidangnya?
3. Responsiviness
 - Bagaimana tanggapan pegawai dalam pelayanan e-ktp?
 - Apakah pelayanan yang dibrikan sudah tepat?
 - Apakah semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas?
4. Assurance
 - Apakah petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan?
 - Apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan?
5. Empathy
 - Apakah petugas melayani dengan sikap ramah?
 - Apakah petugas berusaha menenangkan pelanggan yang sedang emosi/terburu-buru karena lamanya proses pelayanan?
 - Apakah fasilitas kantor disdukcapil sudah memadai sesuai standar pelayanan publik?



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

Nomor : 167/WM.H5.FISIPN/VI/2022
Lampiran : 1 (Satu) Proposal
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth. :
Kepala Kantor Dukcapil Kota Kupang
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 :


"KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DUKCAPIL KOTA KUPANG":

Nama : Yosep Alexander Randi Muda
Nomor Registrasi : 421 18 150
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 Kantor Dukcapil Kota Kupang.

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

Kupang, 06 Juli 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Wakil Dekan I,


Dr. Urbanus Ola, M.Si



PEMERINTAH KOTA KUPANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
No. Timor Raya No. 124, Kelurahan Paik Banteng, Kecamatan Kota Lama

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
NOMOR : DKPS.KK.070/369/ VII / 2022

yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Philomena Tanay, SH
NIP : 19680414 199803 2 005
Pangkat/Golongan : Pembina IV / a
Jabatan : Sekretaris

sebagai ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Yosep Alexander Randi Muda
NIM : 42118150
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Administrasi Publik
Universitas : Universitas Katholik Widya Mandiri

Isbwa yang bersangkutan benar - benar telah mengadakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, untuk memperoleh data dan informasi penelitian dengan judul :

"Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kupang, 13 Juli 2022

An. Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Kupang
Sekretaris,


Philomena Tanay, SH
Pembina
NIP. 19680414 199803 2 005

Terdapat dengan benar disampaikan kepada

1. Dekan Fakultas Administrasi Publik di Kupang
2. Dinas Pendukung di Kupang
3. Arsip