

BAB VI

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktp di kantor dinas kependudukan dan pencatatn sipil kabupaten belu sudah cukup baik, maka kesimpulannya sebagai berikut:

- 1) Kualitas Kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-ktp di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten belu sudah tergolong optimal dilihat dari hasil kerja dalam pelayanan pembuatan e-ktp sudah sesuai standar operasional prosedur sehingga masyarakat mersa puas dengan pelayanan yang di berikan.
- 2) Ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan e-ktp di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten belu belum cukup baik, dilihat dari pegawai yang belum memastikan e-ktp selesai dicetak. Sehingga masyarakat merasa belum puas karena kejelasan dalam penyelesaian pelayanan pembuatane-ktp tidak sesuai waktu yang dijanjikan.
- 3) Kemampuan pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menyelesaikan pelayanan terhadap masyarakat terkait penerimaan berkas sudah sesuai tugas dan tanggungjawabnya sudah cukup baik. Namun dari segi kemampuan memakai komputer dalam memberikan pelayanan pembuatan e-ktp masih perlu melakukan pelatihan khusus.
- 4) Inisiatif atau ide pegawai dalam proses pemecahan masalah yang jika terjadi kesalahan dalam pelayanan, setiap pegawai harus melaporkan kepada atasan baru kemudian bersama-sama mencari solusi dari masalah yang ada.
- 5) Kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam menunjang kinerja pegawai lebih memperhatikan tugas dan fungsinya masing-masing dan pegawai juga harus saling bekerja sama agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi antara pegawai dan atasan. Pegawai dispenduk juga secara cepat mersepon ketika masyarakat yang belum paham tentang berkas apa saja yang belum diketahui.

1.2 SARAN

Setelah melakukan penelitian maka penulis mencoba memberi saran atau masukan yang sekiranya dapat bermanfaat bagi kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan pembuatan e-ktp di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten belu. Adapun pemberian saran dari penulis yakni sebagai berikut:

- 1) Diharapkan kepada pegawai kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil agar melakukan pelatihan khusus disetiap minggu terakhir agar pegawai lebih menguasai tugas dan tanggungjawabnya yang telah diberikan dalam pelayanan pembuatan e-ktp.
- 2) Diharapkan kepala kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih memperhatikan perlengkapan saran dan prasarana berupa genset dan komputer serta papan informasi hal ini menjadi penghambat dalam merespon tingginya target dalam pelayanan pembuatan e-ktp. Disamping itu diharapkan kepada pegawai disiplin waktu di tingkatkan lagi sehingga pegawai mampu menunjang tercapainya tujuan utama dalam penyelesaian tugas pelayanan pembuatan e-ktp sesuai jangka waktu yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bonde, Suparto. Potabuga, dkk. 2017. *Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan E-KTP di Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan*.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Larasati, Endang. 2013. *Analisis Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan pendu rungan*.
- Lexy, J Moleong. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Milles, MB dan Huberman. AM. 2002. *Analisis Data Kualitatif. Terjemahan Oleh Tjetjep dan Mulyarto*. Jakarta: UI Percetakan.
- Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif edisi revisi*. Jakarta: Remaja Rosada Karya.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE
- Putri, Erika. 2020. *Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan*.
- Ridwan Juniarso dkk. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sinambela. 2019. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, Muhamad Yasinto. 2019. *Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Proses Pencetakan E-KTP Kabupaten Muara Enim*. Skripsi: Universitas Sriwijaya.
- Peraturan Perundang-undangan:**
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Undang – Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.*
- Undang -Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Peraturan Pemerintah Daerah*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.*
- Website:**
- https://id.wikipedia.org/wiki/KartuTandaPenduduk_elektronik.*

DAFTAR PERTANYAAN

A. KUALITAS KINERJA

- ❖ Bagaimana Kinerja Pegawai? Apakah sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau belum? (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)
- ❖ Apakah ada tindakan lebih lanjut apabila terdapat Pegawai yang Acu takacu dalam memberikan pelayanan? (Kepala Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil).
- ❖ Bagaimana Potensi Pegawai Dalam melakukan pekerjaan/pelayanan? (Kepala Bidang Administrasi).
- ❖ Bagaimana cara kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP sehingga menciptakan hasil kerja yang optimal? (Pegawai yang bertugas membuat E-KTP)
- ❖ Menurut Saudara/I Bagaimana cara kerja Pegawai? Apakah sudah tepat atau belum dalam hal pelayanan? (Masyarakat yang sedang mengurus E-KTP)

B. KETEPATAN WAKTU

- ❖ Bagaimana dengan ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan dikantor? Apakah sudah sesuai waktu yang sudah ditetapkan atau sering terlambat dalam hal pelayanan pembuatan e-KTP? (Kepala Bidang Administrasi)
- ❖ Bagaimana tingkat kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP? (Kepala Dinas penduduk dan pencatatan sipil)
- ❖ Apakah ibu/bapak menerima target waktu yang diberikan? Apakah pelayanannya sudah tepat sasaran atau belum (Pegawai yang bertugas dalam pembuatan e-KTP).
- ❖ Menurut Saudara/I Apakah petugas sudah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik? (Masyarakat yang sudah membuat e-KTP)
- ❖ Menurut Saudara/I Apakah pelayanan Pembuatan e-KTP sudah sesuai target waktu yang sudah ditetapkan atau belum?

C. INISIATIF

- ❖ Bagaimana cara pegawai dalam memberikan ide atau masukan dalam pelayanan? Apakah harus sesuai struktur hierarki? (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).
- ❖ Bagaimana cara staf memberikan ide atau solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelayan pembuatan e-KTP? (Pegawai yang bertugas membuat e-KTP)

D. KEMAMPUAN

- ❖ Bagaimana kemampuan Petugas/pegawai dalam melaksanakan pelayanan? (Kepala Bidang Administrasi)
- ❖ Menurut Saudara/I Bagaimana kemampuan petugas dalam pelayanan pembuatan e-KTP? Apakah sudah efektif atau belum? (Masyarakat yang sudah membuat e-KTP)

E. KOMUNIKASI

- ❖ Bagaimana Bapak menyampaikan secara jelas kepada staf dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam pelayanan? (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).
- ❖ Bagaimana komunikasi bapak antara staf dalam penyelesaian kesalahpahaman antara staf dalam proses pelayanan? (Kepala Bidang Administrasi)
- ❖ Bagaimana petugas atau staf memberikan informasi kepada masyarakat mengenai syarat dan prosedur pembuatan e-KTP? (Pegawai yang bertugas dalam pelayanan pembuatan e-KTP)
- ❖ Apakah Saudara/I menerima informasi yang akurat mengenai syarat dan prosedur pembuatan e-KTP? (Masyarakat yang sedang membuat e-KTP)

DOKUMENTASI WAWANCARA PENELITIAN



Document: Wawancara dengan pegawai Dpenduk Kabupaten Belu



Document: Wawancara dengan Masyarakat Kabupaten Belu



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
Kupang 85225 – Timor – NTT

Nomor : 144/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 PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BELU”:

Nama : Maria De Rosari Soi Tai
Nomor Registrasi : 421 18 089
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 Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Belu.**

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

Kupang, 17 Juni 2022
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
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 Kompleks Kantor Gubernur Lama)
Telp. (0380) 821827, Fax. (0380) 821827 WA : 081236364466
Website : www.dpmpmsp.nttprov.id Email : pmpmsp.nttprov@gmail.com
KUPANG 85117

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 070/2341/DPMPSTP.4.3/06/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

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

Dengan ini memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Maria De Rosari Soi Tai
NIM : 42118089
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 PEMBUATAN E-KTP DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN
BELU
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Belu
Waktu Pelaksanaan
a. Mulai : 20 Juni 2022
b. Berakhir : 11 Juli 2022

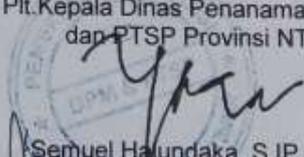
Dengan ketentuan yang harus ditaati, sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan kegiatan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kedatangannya kepada Bupati/Walikota Cq. Kepala Kesbangpol/DPMPSTP 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, 17 Juni 2022

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


Samuel Halundaka, S.IP., M.Si
Pembina Tk. I
NIP 196602261999031002

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 BELU
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jalan Adi Sucipto - Tenukiik, Atambua, Propinsi Nusa Tenggara Timur
Telp./Fax (0389) 2513633, 23756 Email: diduk.cakilbelu@gmail.com, <http://belukab.go.id>

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN

Nomo : DKPS.470/465/VII/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : GERTRUDIS DIDUK, SH
NIP. : 19670621 199603 2 005
Jabatan : Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu
Unit/Instansi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu

Dengan ini menerangkan bahwa :

NO.	NAMA	NIM	STUDI/JURUSAN
1.	MARIA DE ROSARI SOI TAI	42118089	ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Yang bersangkutan diatas benar-benar telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu sejak tanggal 20 Juni 2022 s/d 11 Juli 2022, sebagaimana telah ditentukan dalam rangka penulisan sripsi dengan judul " KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU".

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atambua, 12 Juli 2022

Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Belu,

GERTRUDIS DIDUK, SH

NIP. 19670621 199603 2 005

Tembusan :

1. Bupati Belu di Atambua (sebagai laporan);
2. Dekan Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang di Kupang;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Belu di Atambua;
4. Yang bersangkutan;
5. Arsip.