

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Hasil analisis dapat disimpulkan melalui keseluruhan data yang telah dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi langsung maupun dokumentasi. Penelitian terhadap Kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kupang dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari lima indikator yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kupang yaitu:

a. Ketepatan waktu

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kupang terkait dengan ketepatan waktu sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kecekatan pegawai dalam melayani masyarakat, dan proses yang dikerjakan pegawai saat mencetak E-ktip tidak membutuhkan waktu yang lama.

b. Kebijakan dalam pelayanan

Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Kupang kebijakan yang dibuat sudah cukup membantu, dimana dinas menerapkan kualitas standar pelayanan publik, dan mendesain program untuk melayani perekaman bagi warga usia lanjut. Hal tersebut dilakukan dengan harapan memberi kepuasan terhadap masyarakat.

c. Sarana prasarana pelayanan publik

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari komputer, alat perekaman, dan sidik jari serta fasilitas pendukung lainnya berfungsi dengan baik, Cuma para pegawai membutuhkan komputer dan tambahan pegawai agar pekerjaan bisa lebih cepat selesai, selain itu di DISDUKCAPIL sendiri perlunya ada tambahan fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman bagi penyandang disabilitas, ibu hamil serta ruangan yang nyaman bagi ibu menyusui.

d. Sistem informasi pelayanan publik

Di dinas kependudukan dan pencatatan sipil sendiri belum mempunyai aplikasi khusus untuk membagikan informasi kepada masyarakat, tapi jika masyarakat ingin mengetahui informasi apa saja terkait dengan pelayanan e-ktp masyarakat bisa mengakses di internet yang bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat atau masyarakat bisa membacanya pada papan pengumuman yang terdapat di depan kantor.

e. Konsultasi dan pengaduan

Konsultasi dan pengaduan disediakan secara terbuka dari dinas untuk masyarakat jika ada masyarakat yang ingin memberikan saran atau pengaduan terkait dengan pelayanan e-ktp. Masyarakat bisa menyampaikan langsung dengan cara menulis lalu memasukan pada kotak saran yang terdapat di depan kantor atau bisa langsung disampaikan melalui email dan website milik dinas.

6.2 Saran

Berkaitan dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah dilakukan maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

Bagi Disdukcapil Kota Kupang:

- a. Sebaiknya menambah jumlah pegawai khusus pelayanan E-ktp dan melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan bidang masing-masing agar lebih maksimal lagi dalam melayani masyarakat.
- b. Lebih bersikap tegas terhadap para petugas pelayanan yang ketika jam kerja sering tidak berada di kantor dengan alasan tertentu, menunjukkan sikap kurang ramah, dan kadang terkesan buru-buru saat melayani masyarakat sehingga terkadang masyarakat merasa kurang nyaman.
- c. Perlunya ada tambahan alat sarana dan prasarana yang ada di DISDUKCAPIL seperti komputer, agar proses pencetakan E-ktp bisa dilakukan lebih cepat, selain itu juga perlunya ada tambahan

pegawai dan pelatihan kerja bagi para pegawai baru khusus pelayanan E-KTP, agar pelayanan yang diberikan bias lebih maksimal lagi. Dan perlunya ada penambahan kursi/tempat duduk, karena terkadang ada hari-hari tertentu yang pengunjung datang sangat banyak dan terkadang mereka harus cari tempat duduk masing-masing yang nyaman. Selain itu juga perlu disiapkan tempat yang nyaman juga bagi penyandang disabilitas atau ibu hamil, serta ruangan yang nyaman bagi para ibu menyusui.

Bagi masyarakat :

Masyarakat diharapkan agar dapat memberi dukungan kepada para pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanan, dengan adanya kesadaran dari dalam diri sendiri untuk melakukan perekaman E-ktp dan memperhatikan prosedur serta persyaratan yang diperlukan sebelum melakukan pendaftaran dan melakukan perekaman E-ktp. Dan juga masyarakat diharpkan agar tidak cepat menyalahkan sistem pelayanan yang ada di DISDUKCAPIL karena disaat terjadinya proses pelayanan yang agak lambat bukan disebabkan oleh kelalaian dari para petugas sendiri melainkan ada beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jr, E. E. (1979). Quality and productivity in delivering and administering public services. *Public Productivity Review*, 26-40.
- Denhardt, RB, & Denhardt, JV (2000). Layanan publik baru: Melayani daripada mengarahkan. *Kajian administrasi publik* , 60 (6), 549-559.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Fahmi Rezh, Siti Rochmah, Siswidiyanto., 2012, Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok) dalam jurnal Administrasi Publik (AP), 1 (5), Malang: Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
- <http://galamedia news.com>
- Pasolong, H. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Permen – PANRB Nomor 36 tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Rakhmah, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya. *Publika*, 4(9).
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refka Aditama.
- Shin, D. C. (1977). The quality of municipal service: Concept, measure and results. *Social Indicators Research*, 4(1), 207-229.
- Siregar, A. M. (2013). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area)*.
- Sofyan, A. (2013). Kinerja Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Uniyap*, 3(11), 141890.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Watson, D. (2002). A critical perspective on quality within the personal social services: prospects and concerns. *British Journal of Social Work*, 32(7), 877-891.

DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN

Identitas Informan

NAMA :

UMUR :

PENDIDIKAN :

JABATAN :

• Pemerintah

a. Ketepatan Waktu

1. Berapa durasi waktu yang diatur dalam kebijakan pemerintah dalam pengurusan E-KTP?
2. Apakah dalam pengurusan E-KTP sudah memenuhi standar waktu yang ditetapkan dalam regulasi?
3. Solusi apa yang diambil apabila dalam pengurusan E-KTP telah melampaui waktu yang ditetapkan?

b. Kebijakan dalam pelayanan

1. Kebijakan/regulasi sebagai landasan pelaksanaan? apa yang diterapkan dalam pengurusan E-KTP?
2. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan dibagian pendaftaran E-KTP?
3. Persyaratan apa saja dalam pengurusan E-KTP?
4. Apakah masyarakat mengetahui dan sudah mempersiapkan persyaratan tersebut sebelum pengurusan

c. Sarana prasana pelayanan public

1. Apakah sarana prasarana pengurusan E-KTP berfungsi dengan baik?
2. Bagaimana fasilitas pendukung yang ada di Dinas?
3. Apakah fasilitas yang disediakan sudah memberikan pengaruh baik masyarakat?
4. Apakah perlu penambahan fasilitas maupun sarana prasarana pendukung?

d. Sistem informasi pelayanan public

1. Apakah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah memiliki aplikasi secara daring tentang psengurusan E-KTP?
 2. Apakah aplikasi tersebut dapat memberikan informasi yang akurat tentang pengurusan E-KTP?
- e. Konsultasi dan pengaduan
1. Apakah ada kotak pengaduan masyarakat?
 2. Bagaimana respon para petugas apabila ada pengeluhan dari masyarakat terkait pelayanan E-KTP?
 3. Tindakan seperti apa yang dilakukan apabila terjadi pengaduan?

Identitas Informan

NAMA :

UMUR :

PENDIDIKAN :

JABATAN :

• **Masyarakat**

a. Ketepatan Waktu

1. Menurut anda apakah ketepatan waktu pelayanan E-KTP sudah baik dan sudah sesuai dgn regulasi yang telah di tetapkan?
2. Apakah dalam pengurusan E-KTP sudah memenuhi standar waktu yang di tetapkan dalam regulasi?
3. Bagaimana tanggapan anda tentang ketepatan waktu dalam pengurusan E-KTP?

b. Kebijakan dalam pelayanan

1. Bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan dibagian pendaftaran E-KTP?
2. Apakah sebelum melakukan pendaftaran bapak/ibu mengetahui persyaratan apa saja yang perlu disiapkan sebelum pendaftaran EKTP.
3. Apakah bapak/ibu telah mengetahui dan mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum melakukan pendaftaran?

c. Sarana prasana pelayanan publik

1. Dalam melakukan perekaman wajah, apakah fasilitas yg disediakan berjalan dengan baik?
2. Bagaimana fasilitas pendukung yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil??
3. Apakah petugas menggunakan alat bantu dalam pelayanan?

d. Sistem informasi pelayanan public

1. Apakah anda sudah mengetahui aplikasi daring yg telah di buat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil?
2. Apakah aplikasi tersebut dapat diakses dengan mudah?

e. Konsultasi dan pengaduan

1. Apakah ada keluhan atau ketidakpuasan dalam pelayanan?
2. Bagaimana cara menyampaikan keluhan tersebut?
3. Bagaimana cara petugas merespon setiap pelanggan dalam pengaduan tentang pengurusan E-KTP?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat?

DOKUMENTASI



Kantor Dukcapil Kota Kupang



Fasilitas kerja



Wawancara: Bersama Ibu : Melan M.S Saudali



Wawamcara: Bersama Ibu



Wawancara: Bersama Ibu : Philomena Tanay



Wawancara: Bersama Ibu : Sselvi Lete



Wawancara: Bersama Ibu : margareta Leda



Wawancara: Bersama Bapak : melkianus Dala



Wawancara: Bersama Ibu : Maria Imakulata Be



Wawancara bersama bapak : Marselinus Luang



Fasilita kerja



Fasilitas Kerja