

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan e-KTP oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, maka peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik terkait program pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka sudah baik terlihat dari 4 indikator oleh Osborne dan Plastrik (2001) yaitu:

1. Strategi Pengembangan Struktur Kerja Organisasi

Beberapa langkah yang telah dilakukan meliputi pembagian tugas dan tanggung jawab menurut tupoksi masing-masing dan keempat bidang tersebut bekerjasama dengan baik, desentralisasi dan penyebaran layanan, dan juga evaluasi rutin terhadap strategi yang diterapkan.

2. Strategi Pengembangan Prosedur Pelayanan

Memiliki peran yang signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Langkah-langkah konkret yang diambil dalam pengembangan sistem prosedur meliputi melakukan penyederhanaan prosedur e-KTP dan mengembangkan inovasi pelayanan, penerapan teknologi informasi dan peningkatan aksesibilitas layanan,

koordinasi lintas sektor dengan pemerintahan setempat dan juga melibatkan masyarakat dalam proses pengembangan prosedur.

3. Strategi Pengembangan Infastruktur

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih memerlukan peningkatan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan pelayanan e-KTP, penyediaan fasilitas fisik yang aman, nyaman, dan cepat, serta pengembangan model pelayanan baru dan pemanfaatan teknologi informasi, dan juga Inovasi dalam pelayanan bertujuan untuk mengubah model lama menjadi lebih efektif, efisien, dan dinamis.

4. Strategi Pengembangan Budaya Kerja Organisasi

Budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Sikka berfokus pada pelayanan yang tulus dan penuh perhatian, dengan prinsip "melayani dengan hati" untuk membahagiakan masyarakat. Interaksi yang ramah, penggunaan ID card, dan pelaksanaan apel rutin untuk disiplin serta komunikasi internal. Rapat evaluasi bulanan juga diadakan untuk melibatkan seluruh staf dalam pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan peneliti di atas maka peneliti memandang perlu untuk memberikan beberapa masukan berupa saran sebagai kajian keberlanjutan strategi

peningkatan kualitas pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka adalah sebagai berikut:

1. Instansi harus terus melaksanakan pelatihan secara berkala bagi pegawai, rotasi pegawai diperlukan sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal.
2. Terus melakukan inovasi dalam prosedur dan model pelayanan, termasuk pengembangan layanan berbasis teknologi yang dapat mempercepat proses pelayanan e-KTP dan juga penyederhanaan prosedur harus tetap dipertahankan kalau bisa ditingkatkan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
3. Perbaiki sarana dan prasarana yang dapat menunjang pelayanan perekaman e-KTP agar dapat berjalan secara efektif, dan efisien.
4. Perilaku para pegawai harus terus mendapatkan perhatian dan pengawasan agar tidak menyalahi aturan yang berlaku dan menjadi budaya organisasi yang baik untuk menumbuhkan citra instansi.
5. Bagi pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih memantau lagi para pegawainya yang terjun kelapangan dalam proses pelaksanaan program tersebut agar strategi yang di buat terlaksana dengan baik dan mencapai suatu tujuan.