

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan di atas dapat diperluas dengan menggali lebih dalam penerapan setiap prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Nagekeo. Penerapan prinsip-prinsip tersebut mencerminkan usaha yang signifikan untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, adil, transparan, dan akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

##### **6.1.1 Transparansi (Transparency)**

Disdukcapil Kabupaten Nagekeo, menunjukkan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan dengan baik. Penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses melalui saluran digital seperti situs web dan aplikasi SEKA TALO, serta sosialisasi langsung di desa-desa, menjadi langkah konkret untuk memastikan masyarakat dapat memperoleh informasi yang diperlukan tanpa hambatan. Keakuratan informasi yang disampaikan sangat membantu masyarakat untuk mempersiapkan dokumen dengan benar dan mengikuti prosedur yang tepat, sehingga mengurangi potensi kesalahan dan memperlancar proses pelayanan.

Namun, kendala terkait akses internet di daerah terpencil menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu diatasi agar semua lapisan masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah. Oleh karena itu, selain saluran digital, perlu ada upaya tambahan seperti sosialisasi langsung dan penggunaan media cetak untuk menjangkau masyarakat yang kesulitan mengakses internet. Secara keseluruhan, Disdukcapil Kabupaten Nagakeo telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap transparansi, namun terus beradaptasi dan berinovasi untuk memastikan bahwa prinsip transparansi ini dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

#### **6.1.2 Akuntabilitas (Accountability)**

Prinsip akuntabilitas di Disdukcapil Kabupaten Nagekeo diterapkan dengan sangat baik melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, yang menjadi panduan bagi petugas dan masyarakat dalam setiap tahapan pembuatan e-KTP. Pengawasan terhadap pelayanan dilakukan secara berjenjang, mulai dari kepala seksi hingga kepala dinas, yang memastikan bahwa setiap langkah diikuti dengan benar dan sesuai prosedur. Disdukcapil juga memiliki sistem pelaporan yang memungkinkan petugas untuk melaporkan hasil pelayanan secara berkala kepada pimpinan dan masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

Selain itu, Disdukcapil menyediakan saluran pengaduan yang mudah diakses masyarakat, seperti nomor WhatsApp yang tercantum di situs web, sehingga setiap keluhan atau saran dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **6.1.3 Responsivitas (Responsiveness)**

Prinsip responsivitas telah diterapkan secara efektif dan tepat waktu melalui berbagai inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan sistem antrian elektronik yang mengatur alur pelayanan di kantor Disdukcapil telah berhasil mengurangi waktu tunggu masyarakat, yang mencerminkan responsivitas dalam hal kecepatan dan efisiensi pelayanan. Selain itu, pendaftaran online memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memulai proses administrasi dari rumah atau tempat lain, sehingga mengurangi interaksi fisik yang tidak perlu dan mempercepat pelayanan. Inovasi ini juga menunjukkan fleksibilitas Disdukcapil dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang, sekaligus memanfaatkan teknologi untuk mengatasi berbagai tantangan. Disdukcapil juga menerapkan program jemput bola, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik, seperti lansia atau masyarakat dengan kebutuhan

husus. Program ini menunjukkan responsivitas terhadap tantangan geografis dan sosial yang ada, sehingga masyarakat yang kesulitan mengakses kantor Disdukcapil dapat tetap memperoleh layanan administrasi kependudukan yang mereka butuhkan. Semua upaya tersebut menunjukkan komitmen Disdukcapil dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Namun, meskipun langkah-langkah yang telah diterapkan berhasil memberikan banyak manfaat, masih ada tantangan terkait infrastruktur, terutama dalam hal konektivitas internet yang tidak stabil di beberapa wilayah. Hal ini mempengaruhi kelancaran pendaftaran online, yang seharusnya menjadi salah satu solusi efisien untuk mengurangi antrian di kantor Disdukcapil. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan berbasis teknologi sangat membantu, penyediaan infrastruktur yang memadai menjadi hal yang sangat penting agar layanan tersebut dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat..

#### **6.1.4 Aturan Hukum (Rule of Law)**

Disdukcapil Kabupaten Nagekeo menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008, dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19

Tahun 2010. Disdukcapil telah berusaha untuk menjalankan prosedur ini dengan baik, memastikan bahwa setiap dokumen yang diperlukan lengkap dan data kependudukan yang tercatat valid, sesuai dengan regulasi yang ada.

Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen saat mengajukan permohonan e-KTP. Banyak pemohon yang datang tanpa membawa dokumen lengkap, yang menghambat kelancaran proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah diterapkan dengan benar, kesadaran masyarakat tentang pentingnya mematuhi aturan hukum dan persyaratan administrasi masih perlu ditingkatkan.

Untuk mengatasi masalah ini, sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif sangat diperlukan. Informasi yang lebih mudah diakses, seperti contoh dokumen yang dibutuhkan dan prosedur yang harus diikuti, dapat membantu masyarakat untuk mempersiapkan dokumen dengan lebih baik sebelum datang ke Disdukcapil. Penyediaan informasi melalui papan informasi di kantor Disdukcapil dan website resmi dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan administratif, sehingga proses pembuatan e-KTP dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Dengan peningkatan kesadaran masyarakat dan aksesibilitas informasi, proses pelayanan di Disdukcapil akan semakin lancar dan sesuai dengan ketentuan yang ada.

## **6.2.Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Nagekeo, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan:

### **6.2.1 Untuk Disdukcapil Kabupaten Nagekeo**

Disdukcapil perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil yang menghadapi kendala jaringan internet tidak stabil. Salah satu solusi adalah bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk memperkuat jaringan atau menyediakan fasilitas Wi-Fi gratis di lokasi strategis untuk memudahkan akses layanan online. Selain itu, sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif perlu dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen saat mengajukan permohonan e-KTP. Penyuluhan langsung di tingkat desa, distribusi materi edukatif, serta pemanfaatan media sosial dan platform digital lainnya dapat menjadi alat yang efektif untuk mencapai masyarakat yang lebih luas. Disdukcapil juga dapat menyediakan contoh dokumen dan prosedur di papan informasi dan website resmi, yang akan membantu masyarakat mempersiapkan dokumen dengan benar sebelum datang ke kantor. Di sisi lain, untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil, selain menggunakan saluran digital, perlu ada upaya untuk memperluas

program pelayanan keliling (jemput bola) serta menyebarkan informasi melalui media cetak dan pengumuman dari tokoh masyarakat setempat.

Selanjutnya, Disdukcapil perlu memperkuat pengawasan dan evaluasi pelayanan untuk menjaga kualitas dan konsistensi pelayanan yang diberikan. Saluran pengaduan dan umpan balik yang efektif juga perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan akuntabilitas dan memastikan setiap keluhan atau saran ditindaklanjuti dengan cepat.

Terakhir, untuk memastikan inklusivitas, Disdukcapil perlu terus mengembangkan layanan bagi pemohon yang memiliki keterbatasan fisik, seperti lansia atau penyandang disabilitas, serta memastikan aksesibilitas yang lebih baik di kantor Disdukcapil. Dengan menerapkan saran-saran ini, Disdukcapil Kabupaten Nagekeo dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah dan lancar.

#### **6.2.2 Untuk Masyarakat Kabupaten Nagekeo**

Masyarakat Kabupaten Nagekeo diharapkan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran terkait kelengkapan dokumen yang dibutuhkan dalam proses pembuatan e-KTP. Kesadaran ini sangat penting agar masyarakat dapat membawa semua dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Untuk itu, Disdukcapil Kabupaten Nagekeo perlu terus melakukan sosialisasi melalui berbagai

saluran informasi, seperti situs web resmi, aplikasi SEKA TALO, dan papan pengumuman di kantor Disdukcapil. Masyarakat juga dapat memanfaatkan informasi yang disediakan oleh Disdukcapil terkait persyaratan dan prosedur dengan lebih bijak, baik secara digital maupun melalui sosialisasi langsung yang diadakan di tingkat desa-desa. Selain itu, masyarakat disarankan untuk memanfaatkan teknologi yang telah diterapkan oleh Disdukcapil, seperti sistem pendaftaran online dan antrian elektronik. Dengan memanfaatkan fasilitas ini, masyarakat dapat memulai proses administrasi dari rumah, mengurangi interaksi fisik yang tidak perlu, serta menghindari antrean panjang yang sering terjadi di kantor Disdukcapil. Hal ini tentu akan menghemat waktu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, mengingat masih adanya tantangan terkait akses internet yang tidak merata, terutama di daerah terpencil, masyarakat diharapkan untuk tetap proaktif dan mengikuti sosialisasi langsung atau menghubungi petugas jika mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online.

Bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik, program jemput bola yang diselenggarakan oleh Disdukcapil merupakan solusi yang sangat bermanfaat. Program ini memungkinkan masyarakat yang kesulitan untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk tetap memperoleh layanan administrasi kependudukan di tempat tinggal mereka. Masyarakat yang termasuk dalam kategori ini sebaiknya mendaftarkan diri dan memanfaatkan

kesempatan ini agar tidak terhambat dalam mendapatkan layanan yang diperlukan.

Masyarakat juga diharapkan untuk lebih memahami dan mematuhi prosedur serta aturan hukum yang berlaku dalam proses pembuatan e-KTP. Hal ini mencakup membawa dokumen yang lengkap, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, serta memahami pentingnya mengikuti peraturan perundang-undangan terkait administrasi kependudukan. Disdukcapil perlu terus meningkatkan kesadaran masyarakat melalui sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat memahami bahwa kelengkapan dokumen sangat penting untuk memperlancar proses pelayanan. Penyuluhan yang lebih terstruktur mengenai manfaat e-KTP juga dapat membantu masyarakat untuk lebih sadar akan pentingnya memiliki dokumen tersebut sebagai identitas yang sah dan digunakan dalam berbagai layanan publik.

### **6.2.3 Untuk Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nagekeo adalah agar penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan prinsip *good governance* yang dikaji. Tidak hanya terbatas pada transparansi, akuntabilitas, responsivitas dan aturan hukum tetapi juga mencakup prinsip lainnya seperti partisipasi, equity, serta consensus orientation, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih

menyeluruh mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik.

Selain itu, disarankan agar peneliti terdahulu dapat mengembangkan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau gabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif (mix-method), guna memperoleh hasil yang lebih kuat dan akurat dengan dukungan data statistik yang relevan. Penelitian ke depan juga diharapkan dapat dilakukan dengan memperluas lokasi atau wilayah kajian, misalnya dengan melakukan studi perbandingan antara Kabupaten Nagekeo dan kabupaten lain di Provinsi Nusa Tenggara Timur, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait penerapan prinsip good governance di berbagai daerah.

Selanjutnya, disarankan agar penelitian dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang sehingga dapat melihat dinamika dan perkembangan penerapan prinsip good governance dari waktu ke waktu. Peneliti terdahulu juga diharapkan dapat menyoroti lebih jauh upaya inovasi pelayanan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung penerapan prinsip-prinsip good governance, seperti melalui sistem antrean berbasis daring, aplikasi layanan pengaduan masyarakat, maupun bentuk pelayanan digital lainnya.