

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian pada BAB V, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Akuntabilitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur belum berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara menggunakan 6 dimensi yang digunakan oleh penulis, yang belum berjalan dengan baik yaitu:

1. Legitimasi Para Pembuat Kebijakan

Prosedur yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik. Namun masih banyak masyarakat yang belum memahami mengenai prosedur pembuatan E-KTP.

2. Keberadaan kualitas moral yang memadai

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat yang kurang baik, sehingga banyaknya keluhan dan saran yang diberikan oleh masyarakat kepada pegawai. Dalam hal ini keluhan yang diberikan berupa: kurang ramah dalam melayani, tidak tepat waktu dalam pelayanan, jam buka loket yang tidak tepat waktu dan adanya nepotisme.

3. Kepekaan

Para pegawai dalam menanggapi kebingungan masyarakat kurang baik. Sehingga masih banyak masyarakat yang kebingungan berkaitan dengan proses untuk mengurus pembuatan E-KTP. Para pegawai seharusnya memiliki sikap yang responsif dalam

menanggapi kebingungan masyarakat. Para pegawai harus bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.

4. Keterbukaan

Kejelasan mengenai alur-alur dan persyaratan tersebut belum baik dan belum sepenuhnya disampaikan langsung kepada masyarakat. Karena masyarakat masih kebingungan berkaitan dengan alur-alur dan persyaratan pembuatan E-KTP. Seharusnya para pegawai harus tetap memajang alur-alur dan persyaratan pembuatan E-KTP. Sehingga masyarakat bisa tau dan terarah mengenai alur-alur dan syarat-syarat tersebut.

5. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

Sarana penunjang pembuatan E-KTP yang kurang lengkap dan barang yang sering mengalami kerusakan, sehingga menghambat proses pembuatan E-KTP. Sedangkan untuk kondisi ruangan (ruang tunggu dan toilet) belum terfasilitasi karena belum tersedianya kursi dan meja untuk menulis data yang diperlukan serta kondisi toilet yang tidak terawat. Ini tentunya merupakan sebuah tugas bagi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Manggarai Timur untuk menciptakan suasana yang lebih nyaman dalam memberikan pelayanan. Apalagi, kantor tersebut bisa dikatakan salah satu kantor yang tidak pernah sepi dari kunjungan masyarakat yang ingin melakukan pembuatan E-KTP ataupun jenis pelayanan lainnya. Kenyamanan masyarakat tentu harus diperhatikan apalagi dalam pembuatan E-KTP menyita waktu yang cukup lama. Dan perlu diperhatikan lagi kondisi dan fasilitas ruangan

6. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

Masih kurangnya kejelasan waktu penerbitan E-KTP sehingga menyebabkan banyaknya keluhan dari masyarakat. Sedangkan untuk biaya, tidak ada pungutan sama sekali. Dalam

hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur tentu memiliki tugas yang berat dalam ketepatan waktu pembuatan E-KTP. Kejelasan waktu mengenai pencetakan E-KTP tentu sangat dinantikan oleh masyarakat agar mereka merasa tidak menunggu terlalu lama.

6.2 Saran

1. Melihat dengan kondisi pelayanan yang diberikan sebagaimana dengan kesimpulan di atas maka penulis menyarankan kepada para pegawai agar tepat waktu dalam memberikan pelayanan serta melayani masyarakat dengan ramah
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur harus memajang alur-alur dan persyaratan di dekat loket, agar masyarakat tidak kebingungan.
3. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur memastikan kejelasan mengenai ketepatan waktu dalam proses pembuatan E-KTP. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat
4. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur harus melakukan sosialisasi mengenai prosedur pembuatan E-KTP sehingga masyarakat tidak kebingungan dan bisa mengetahui prosedur pembuatan E-KTP.
5. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur harus memperhatikan kondisi sarana prasarana seperti : ruang tunggu dan toilet
6. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Manggarai Timur harus memberikan pelayanan dengan baik karena itu merupakan hak masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

7.1 Buku

Batinggi & Ahmad, Badu. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: CV

ANDI OFFSET.

Bharata, Atep. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media

Komputindo

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan

Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan Jakarta. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Mardiasmo. 2004. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Yogyakarta:

Andi.

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

Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT.

Remaja Rosdakarya.

_____. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT.

Remaja Rosdakarya.

Pasolong, Harbani. 2008. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: Alfabeta.

_____. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas, Konsep dan Implementasi. Malang:

Universitas Muhammadiyah Malang Press.

Sedarmayanti. 2003. Good Governance (Kepemerintahan yang baik) Dalam

Rangka Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju.

Sedarmayanti. 2010. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan

Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.

_____. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

7.2 Jurnal

Karjuni Dt. Maani, 2009. Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan

Publik. Demokrasi. Nomor 1 volume VIII