

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka penulis menyimpulkan bahwa Faktor Organisasi, Faktor Kepemimpinan, serta Kemampuan dan Ketrampilan sudah berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Good Governance sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka. Adapun rincian kesimpulannya sebagai berikut :

##### **6.1.1 Faktor Organisasi**

Faktor Organisasi maksudnya Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka berupa Pembagian tugas dan kerja berdasarkan kemampuan masing-masing sub bidang dan Pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Model Pembagian Tugas dan kerja berdasarkan kemampuan masing-masing sub bidang Strukturnya pembagian tugas dari masing-masing sub.bidang sudah dibagi berdasarkan tupoksinya masing-masing untuk menjalankan proses pelayanan publik dengan sebaik-baiknya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten ada Empat (4) Bidang Yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dan semuanya itu berdasarkan Peraturan Bupati malaka No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka

Serta Peraturan Bupati Malaka Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Malaka.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan dalam kualitas pelayanan akta kelahiran dan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka adalah Peraturan Bupati malaka No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, Peraturan Bupati Malaka Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Malaka, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

#### **6.1.2 FAKTOR KEPEMIMPINAN**

Faktor Kepemimpinan Maksudnya Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan Kemampuan pimpinan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Keterlibatan Pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka berupa Memberikan support/dukungan, motivasi, arahan, masukan dan pengawasan bagi bawahannya dalam hal ini garis koordinasinya kepada Kepala Bidang Dinas kepada Kepala

Bidang dan Kepala Seksi serta Sekretaris kepada Kepala Sub Bagian baik secara langsung maupun pada saat rapat agar menjalankan tugas dan amanah sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati malaka No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, Peraturan Bupati Malaka Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Malaka, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah Dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan serta yang diamanatkan dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yaitu berdasarkan pada asas dan prinsip kepentingan umum; kepastian, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan kepada masyarakat Kabupaten Malaka tanpa memandang suku, agama , ras dan etnis intinya semua dilayani sama tanpa pandang bulu.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Pimpinan Dalam memberikan dan mengupayakan Inovasi Baru dalam Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka berupa kesalahan yang dilakukan oleh bawahan itu nantinya akan di bahas pada rapat nanti dengan memberikan teguran , arahan untuk bisa diperbaiki dan masukan agar tidak mengulangi lagi sedangkan inovasi yang dilakukan Untuk mengurangi jumlah penduduk yang belum merekam e-ktp, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka melakukan

perekaman di setiap kecamatan. Kegiatan ini juga untuk mendekatkan kepada masyarakat yang kesulitan datang ke kantor lewat program jemput bola yang sudah berjalan sejak bulan November 2018 di 12 kecamatan oleh tim kerja dari dispenduk serta Pengurusan Administrasi Kependudukan secara online Lewat SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sehingga berpengaruh terhadap jumlah angka kepemilikan E-KTP dan Akta Kelahiran.

### **6.1.3 KEMAMPUAN DAN KETRAMPILAN**

Faktor Kemampuan dan Ketrampilan maksudnya Adanya program dan pelatihan dan pendidikan bagi pegawai dan Adanya program melanjutkan studi lanjutan dalam menambah kemampuan dan ketrampilan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Adanya program dan pelatihan dan pendidikan bagi pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran dan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka berupa berupa bimtek baik di provinsi maupun di pusat setiap satu tahun satu kali baik bagi Pegawai Negeri Sipil maupun Tenaga Honorer dan Tenaga Kontrak Daerah Dengan mengacu pada Peraturan Bupati Malaka Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Daerah dan Keluar Daerah Kabupaten Malaka bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap dan Pejabat Lain yang disetarakan serta Salinan Keputusan Bupati Malaka Nomor BKPSDM.817/838/XII/2019 Tentang Pengangkatan Tenaga Kontrak Teknis Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Malaka Tahun Anggaran 2020 serta Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Tidak Tetap dan Pejabat Lain yang disetarakan serta Peraturan Menteri Keuangan Nomor 113/PMK.05/2012 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat disimpulkan bahwa Adanya program melanjutkan studi lanjutan dalam menambah kemampuan dan ketrampilan pegawai berupa Model dan upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Malaka terkait program bagi pegawai yang mau melanjutkan pendidikan lanjutan dalam hal ini S-1 ada 4 orang di Kampus Stisip Fajar Timur Kabupaten Malaka dengan mengacu pada Peraturan Bupati Malaka Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Tugas Belajar, Izin Belajar dan Beasiswa Utusan Daerah. adapun maksud pemberian kesempatan belajar kepada PNS Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka adalah dalam rangka meningkatkan Pengetahuan PNS yang telah menunjukkan dedikasi, perilaku baik dan loyalitas dengan tujuan dalam rangka peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam pelaksanaan tugas dan pengabdian di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta peningkatan sumber daya manusia masyarakat malaka pada umumnya serta memenuhi beberapa persyaratan seperti telah memiliki masa kerja paling kurang 1 (satu) tahun terhitung sejak diangkat menjadi PNS, mengajukan permohonan kepada Bupati dengan persetujuan pimpinan unit, dinilai dan mampu oleh atasan langsung untuk menyelesaikan pendidikan pada waktunya, belum pernah mendapatkan kesempatan belajar dari pemerintah daerah, berijazah menurut yang diminta oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan, lulus dalam ujian penyaringan oleh lembaga pendidikan yang bersangkutan, telah melalui pembahasan badan pertimbangan jabatan dan kepangkatan bahwa yang bersangkutan memiliki spesifikasi ilmu pengetahuan/pendidikan yang dibutuhkan daerah, menandatangani surat perjanjian belajar dan sehat jasmani yang dibuktikan dengan surat keterangan dari dokter pemerintah/tim penguji kesehatan PNS.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis dapatkan diatas berkaitan dengan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka

maka saran yang ingin penulis berikan yaitu :

A. Bagi ASN, Tenaga Honorer dan Tenaga Kontrak Daerah yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka dan Operator yang ada di 12 Kecamatan di Kabupaten Malaka agar tetap mempertahankan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran dan e-KTP yang sudah berjalan dengan baik selama ini sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 yaitu berdasarkan pada asas dan prinsip kepentingan umum; kepastian, kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan kepada masyarakat Kabupaten Malaka tanpa memandang suku, agama , ras dan etnis intinya semua dilayani sama tanpa pandang bulu.

B. Perlu adanya penambah bagi Pegawai ASN, Tenaga Honorer dan Tenaga Kontrak Daerah yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka dan Operator yang ada di 12 Kecamatan di Kabupaten Malaka yang akan melanjutkan Pendidikan baik itu Jenjang S-1 maupun S-2 peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur dalam pelaksanaan tugas dan pengabdian di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan serta peningkatan sumber daya manusia masyarakat malaka pada umumnya

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Goetsch, D.L. and S. Davis, (1994) *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc.
- H. Meonir, A.S, (2008), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- L. Poltak Sinambela. Dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Lovelock, Christopher. (2004). *Product plus : How Product and Service Competitive Advantage*. New York : Mc Graw Hill inc.
- Mangkunegara, Prabu, AA (2004), *Prilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Poerwandari. (2009). Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta: LPSP3 UI.
- Sugiyono. 2012. metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Suryanto. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN-RI
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.

### B. Skripsi Tesis Disertasi

- Agustinus Claudio Lopez Diding (2018). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fungsi Pelayanan Administrasi Kependudukan (KTP) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka*. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- Amelia F.A. Leyn (2019). “*Studi Tentang Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Kupang*” Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

### C. Jurnal

- Nazaruddin, (2013). *Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program e-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data Di Kabupaten Hulu Sungai Utara)*. Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal, Volume II Edisi 2, Juli-Desember, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambang Mangkurat.

Parasuraman, A. Berry, L.L. and Zeithaml, A.V. (1988). "*SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No.1 Spring

#### **D. Peraturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### **E. Sumber Lain**

BPS Kabupaten Malaka (2020). Kabupaten Malaka dalam angka 2020. Hal 3

Rencana Program Investasi Jangka Menengah (RPIJM) Bidang Cipta Karya Tahun 2017-2021 Kabupaten Malaka