

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka, maka disimpulkan bahwa:

1. Keberhasilan Program

Merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai apakah program E-KTP yang dirumuskan berhasil atau tidak. Beberapa aspek pada dimensi keberhasilan program yang menjadi tolak ukur efektivitas pelayanan E-KTP yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka seperti: Produktivitas (berapa banyak masyarakat terlayani, berapa banyak E-KTP yang telah diproses, memakan waktu berapa lama), kejelasan tujuan yang hendak dicapai (agar semua masyarakat dapat memiliki kartu identitas kewarganegaraannya).

2. Keberhasilan Sasaran

Merupakan Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengukur Efektivitas pelayanan e-KTP yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malaka dimensi Keberhasilan Sasaran Pencapaian tujuan (pencapaian target) dan kejelasan strategi untuk pencapaian tujuan.

3. Kepuasan Terhadap Program

Merupakan kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kuliatas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan

yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga. Beberapa aspek yang di gunakan untuk mengukur dimensi kepuasan terhadap program yakni : Kualitas produk yang dihasilkan (banyak masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang di berikan petugas) dan Pelaksanaan yang efektif dan efisien (dilihat dari hasil wawancara dan hasil observasi bahwa petugas tidak begitu efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan pegawai pada kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Malaka.

6.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut diatas maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran-saran yaitu :

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Malaka harus lebih meningkatkan kinerja agar pelayanan kepada masyarakat bisa lebih maksimal dan memuaskan masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Lebih melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar Setiap masyarakat bisa memiliki kesadaran akan pentingnya guna memiliki E-KTP
3. Sangat diharapkan kepada Pemerintah agar disetiap kecamatan seperti kecamatan Malaka Tengah, Malaka Barat dan Malaka Timur harus sudah bisa melakukan pelayanan E-KTP guna mempermudah dan mempercepat, sehingga masyarakat yang bertempat tinggal jauh tidak perlu lagi ke Ibu Kota kabupaten.
4. Perlu adanya pengawasan yang ketat dari pihak atasan kepada bawahan, agar dalam proses pelayanan tidak terjadi hal-hal yang menyimpang seperti tindakan diskriminatif.

5. Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Malaka perlu menambahkan beberapa perlengkapan peralatan yang masih kurang seperti: komputer, genset, printer, dan jaringan yang stabil serta harus memiliki gedung tersendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono 2003 <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertianpelayanan-publik-dentuk.html>. di akses pada tanggal 8 february 2017.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Dahlan, D., Hasim, D., & Hamdan, H. (2017). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia
- Gani, F. S. (2014). Respon Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinogaluman. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 62–71.
- Deddy Pandji Santosa Efektivitas Pelayanan Publik
- LOPES, R. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe kabupaten Sangihe. *Governance*, 5(1).
- Maleong, Lexy J. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Perdana, A., Suprojo, A., & Saleh, A. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Program e-KTP Pada Masyarakat. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).
- Suriyani, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal PubBis*, 1(2), 463-474
- Sugiyono.2019. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Wojowisoto. 1980. "Manajemen Pelayanan Publik". Gramedia. Jakarta

Wahyudi, Y. T., Ulumudin, A., & Aida, N. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garu

Modul Manajemen Pelayanan Publik

Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik, 10(1), 25-34.

Kariadin, K., & Nurbaena, W. O. W. (2019). Peranan Aparat Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kaledu Kabupaten Wakatobi. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 2(1), 53-65

<http://www.journal.uniga.ac.id/>

<file:///C:/Users/USERAS~1/AppData/Local/Temp/33-Article%20Text-215-1-10-20190905.pdf>

<https://fh.unram.ac.id/wp-content/uploads/2018/07/RISA-PUTRI-A-D1A113325.pdf>