

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai dalam pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur dilihat dari indikator kualitas kerja, aspek yang diukur adalah kemampuan dan keterampilan pegawai serta kesempurnaan menyelesaikan tugas dengan 8 item pertanyaan, diperoleh rata-rata 2,60 dan berada pada kategori baik. Dalam hal ini para pegawai mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi yang mudah dan dipahami oleh masyarakat.

2. Kuantitas kerja

Dapat dilihat dari hasil penelitian aspek yang diukur adalah penyelesaian jumlah unit yang dikerjakan yakni penyelesaian pencetakan e-KTP yang sudah ditetapkan dari kantor, dengan item rata-rata 2,47 berada pada kategori kurang baik. dalam hal ini penyelesaian unit kerja yang dilakukan oleh pegawai belum memenuhi target yang ditetapkan oleh kantor.

3. Ketepatan waktu

Dapat dilihat dari hasil penelitian dengan aspek yang diukur adalah tepat waktu dalam proses pembuatan e-KTP dengan 3 item pertanyaan diperoleh rata-rata 1,97 pada kategori kurang baik. dalam hal ini pada proses pencetakan e-KTP memakan waktu lama dan tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur di katakan kurang baik, dengan rekapitulasi nilai $2,60+2,47+1,97 = 7,04:3 = 2,35$. Hal tersebut dapat dilihat dari tiga indikator yakni kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Dilihat dari indikator kualitas kerja memang sudah baik tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang baik, yakni kuantitas kerja dan ketetapan waktu dalam pembuatan e-KTP. Hal ini disebabkan oleh alat dan prasarana seperti lambatnya pengiriman blangko dan sinyal yang kadang kurang stabil sehingga dapat menghambat kinerja pegawai dalam pembuatan e-KTP dan menyebabkan pembuatan e-KTP yang memakan waktu lama.

6.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur antara lain sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Flores Timur sebaiknya selalu berkoordinasi dengan pemerintah pusat terkait tiap perkembangan proses pembuatan e-KTP , sehingga pihak pemerintah pusat bisa melakukan langkah strategis lebih cepat. Sebagai contoh dalam hal pengiriman blangko
- b. Perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agung, Kurniawan, (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Kanisius

Agus, Sunyoto. (2008). *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta : Badan
Penerbit IPWI

Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
Jakarta : Rineka Cipta.

Armstrong, M. dan Baron, A. (1998). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT
Aksara Bumi

Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan
Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

----- (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan
Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Gibson , (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Erlangga:
Edisi Keempat.

Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta :
Rajawali

Harbani, Pasalong. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Alvabeta CV.

- Kencana, Inu. (2004). *Pemerintah Indonesia*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kumortomo, Wahyudi. (1994). *Sistem Informasi manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. Gajah Mada University Press : Yogyakarta.
- Mangkunegara, A A Anwar Prabu, (2000) *Manajemen Sumber daya Manusia*. Perusahaan Bandung: Remaja Rosdakarya.
- (2007).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.Perusahaan Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum* . Jakarta; PT. Bumi Aksara
- Rivai,(2005). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Robbin P. Stephen.(2006). *Perilaku Organisasi*. Edisi sepuluh. Erlangga Jakarta.
- Sedarmayanti, (2011). *Sumber Daya manusia dan Produktifitas Kerja* Mandar Maju : Bandung
- Sugiyono. (2017) . *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*.Bandung: Alfabeta .CV
- Suyadi,Prawirosentono. (2008). *Manajemen Sumber daya manusia “ Kebijakan Kinerja Karyawan”*. Yogyakarta : BPFE

Wibowo, (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers Edisi Keempat.

Zeithaml, (2000) *Pelayanan dan pemasaran Jasa*. Yogyakarta : PT Bumi Aksara

Jurnal

Karmila, Fitra. (2020). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Polewali mandar. Volume V No. II. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*.

Irawan, Beny. (2017). Kinerja Pegawai Kecamatan Palaran Dalam Pelayanan Pembuatan (E-KTP) Di Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Volume V No. II. *Jurnal ilmu Pemerintahan*.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Undang-undang No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Lampiran





Pembagian kuesioner kepada masyarakat





Pembagian kuesioner kepada pegawai DUKCAPIL