

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dapat di nilai dari empat pendekatan proses yaitu: Prosedur Pelayanan(*service procedures*), Sarana dan Prasarana (*facilities and infrastructure*), Semangat Kerja Sama (*spirit of cooperation*), dan Loyalitas Kelompok Kerja (*work group loyalty*).

Prosedur Pelayanan(*service procedures*). Prosedur pelayanan merupakan Kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. penerapan prosedur pelayanan dengan memuat sekurang-kurangnya tata cara permohonan, tata cara penanganan, tata cara penyampain hasil, dan tata cara penyampaian pengaduan.

Sarana dan Prasarana (*facilities and infrastructure*). Sarana dan prasarana sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses kegiatan yang akan dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana prasarana juga memiliki fungsi utama yang pada

dasarnya memiliki tujuan yaitu: mempermudah proses kerja, mempercepat proses kerja, meningkatkan produktivitas, dan hasilnya lebih berkualitas.

Semangat Kerja Sama (*spirit of cooperation*). Semangat kerja sama merupakan suatu gambaran keseluruhan suasana yang dirasakan para karyawan dalam kantor. Apabila karyawan merasa bergairah, bahagia, optimis maka kondisi tersebut menggambarkan bahwa karyawan tersebut mempunyai semangat kerja yang tinggi. Di dalam semangat kerja sama terdapat faktor-faktor untuk mengukur semangat kerja sama diantaranya: absensi, kerja sama, kepuasan kerja, kedisiplinan.

Loyalitas Kelompok Kerja (*work group loyalty*). Loyalitas kelompok kerja sebagai sikap menunjukkan taraf sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi dirinya dengan organisasi, loyalitas kelompok kerja mempunyai tiga aspek yang meliputi: kepercayaan yang kuat dan penerimaan yang penuh terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk bekerja keras karena merasa sebagai bagian dari organisasi, dan suatu dorongan yang kuat untuk mempertahankan kegotongroyongan dalam organisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara diharapkan untuk memperhatikan prosedur pelayanan yang sesuai dengan Standa Operasional (SOP) agar dapat tercapainya prosedur pelayanan yang baik.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara diharapkan untuk menambahkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di DISDUKCAPIL agar pelayanan dapat berjalan lancar tanpa adanya hambatan, dan juga perlu adanya penambahan tenaga pegawai, agar dapat melengkapi tugas yang dikerjakan secara rangkap oleh pegawai yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- AB Su santo, 2007, *A Strategic Management Approach, CSR, The Jakarta Consulting Group*, Jakarta
- Faisal, sanapiah. 2010. *Format-format penelitian sosial*: PT. Raja Grafindo . Jakarta
- Fanar, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.: Jakarta
- Hadari Nawawi, 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*:Gadjah Mada University Press. .Yogyakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan* Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), *teori organisasi*, pustaka binaman presindo. Jakarta
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Persada, Depok.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta *Implementasinya*. Mandar Maju: Jakarta
- Inu Kencana 2006 Syafiie, *Ilmu Administrasi Publik*,: Rineka Cipta, Jakarta Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Jefkins, Frank, 1995, *Public Relations*, , Erlangga: Jakarta
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Jasa*. Graya Grafindo Persada: Jakarta
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*.
- Moenir Kurniawan. 2005.*Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan: Yogyakarta
- Moenir, 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara,Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja: Rosdakarya
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Ruslan, Rosady. (1997). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Sedarmayanti, M.Pd,. APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.

Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.

Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. BumiAksara: Jakarta

Sondang. 1997. *Pelayanan Publik*: PRC: Bandung

Steers, Ricard M. 1986. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. Tangkilisan,

SUMBER LAIN :

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang UU No. 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 12 dan 14 Tentang: *Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el*.

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 pasal 1 ayat 6 tentang *Penyelenggaraan dalam urusan Administrasi Kependudukan pada daerahnya sendiri*.

UU Nomor 25 tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*,

Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 tentang asas-asas pelayanan

Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Tatalaksana Pelayanan Umum.

file:///C:/Users/User/Downloads/Documents/COVER-BAB%20III.pdf

file:///C:/Users/User/AppData/Local/Temp/21910-42466-1-SM.pdf

<http://hasmaretia.wordpress.com/administrasi-kependudukan> diakses pada tanggal 15 mei 2021

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16596/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/14820/05.2%20bab%202.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

<https://www.kompas.com/skola/read/2021/08/24/142001469/sarana-dan-prasarana-definisi-fungsi-ruang-lingkup-serta-contohnya?page=all>

https://perpustakaan.pancabudi.ac.id/dl_file/penelitian/19734_2_BAB_II.pdf

Jurnal: <http://repository.untag-sby.ac.id/7451/8/JURNAL%20PENELITIAN.pdf>

SSShttps://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/9215-Full_Text.pdf

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

Nama Informan :
Jenis Kelamin :
Jabatan/Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Tanggal Wawancara :

B. Fokus Penelitian

1.1 Bagi Pegawai DISDUKCAPIL

1.1.1 Prosedur Pelayanan

1. Bagaimana menurut Anda terkait tahapan atau tata cara di DISDUKCAPIL sejauh ini?
2. Apakah prosedur pelayanan yang ada sudah efektif berdasarkan ketentuan yang ada?
3. Apakah tata cara pengajuan permohonan pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang ada?
4. Apakah tata cara penanganan pelayanan sudah maksimal?
5. Apakah tata cara penyampaian hasil sudah sesuai dengan prosedur?
6. Apakah tata cara penyampaian pengaduan pelayanan sudah sesuai dengan prosedur?

1.1.2 Sarana dan Prasarana

1. Menurut anda apa sarana dan prasarana utama di DISDUKCAPIL?
2. Menurut anda apa sarana dan prasarana pendukung di DISDUKCAPIL?
3. Menurut anda apakah sarana dan prasarana di DISDUKCAPIL sudah memadai. Mohon di Jelaskan?
4. Apa saja yang anda ketahui terkait sarana dan prasana yang ada. Mohon dijelaskan?

1.1.3 Semangat Kerjasama

1. Apakah kehadiran para pegawai di DISDUKCAPIL sudah tertib?
2. Apakah menurut anda di DISDUKCAPIL sudah memiliki semangat kerjasama yang baik dalam penyelesaian tugas. Jelaskan?
3. Apa saja yang bapak/ibu ketahui terkait kepuasan kerja?
4. Apa saja yang bapak dan ibu lakukan untuk meningkatkan semangat bersama dalam bekerja. jelaskan?

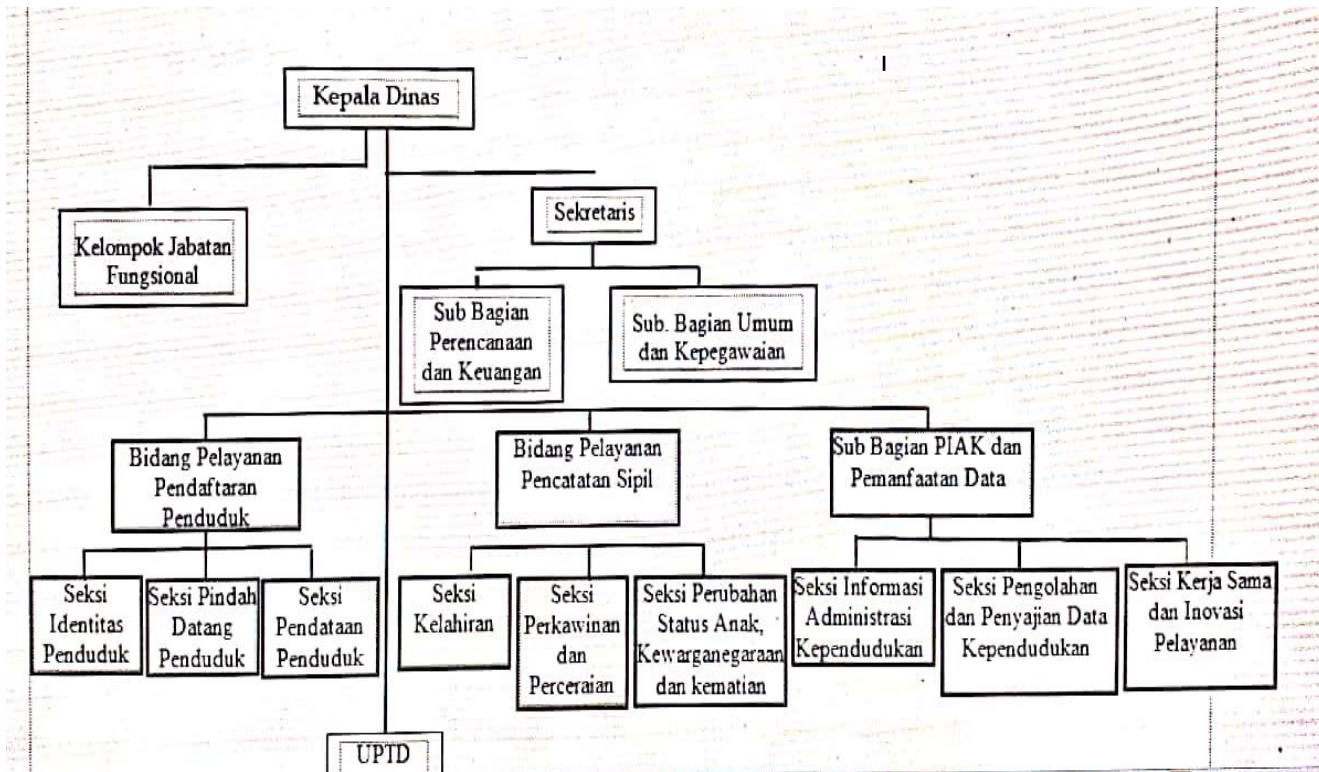
1.1.4 Loyalitas Kelompok Kerja

1. Apa yang mendorong Bapak dan Ibu untuk selalu mencintai pekerjaan yang ada. Jelaskan?
2. Apakah bapak ibu di DISDUKCAPIL memiliki keinginan untuk bekerja keras?
3. Apakah bapak ibu mempertahankan kegotongroyongan di DISDUKCAPIL?
4. Kendala – kendala apa saja yang ditemui oleh Anda dalam penyelesaian tanggung jawab yang diemban sehingga membutuhkan loyalitas kelompok kerja. Mohon dijelaskan ?

Lampiran 2: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara

Struktur Organisasi DISDUKCAPIL



Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3.1

Wawancara Bersama Kepala Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2022

Lampiran 3.2

Wawancara Bersama Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan
Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2023

Lampiran 3.3

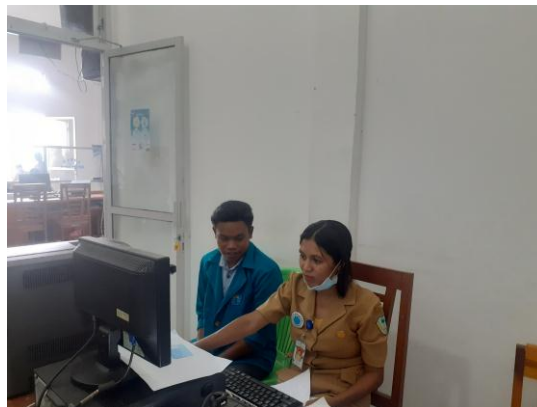
Wawancara Bersama Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2022

Lampiran 3.4

Wawancara Bersama Operator KTP-el



Sumber Data: Dokumentasi Peneliti 2023