

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-ktip) Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) yang mempunyai sub dimensi penampilan, kenyamanan, kemudahan, kedisiplinan, dan pengguna alat bantu dalam proses pelayanan. Namun dalam melakukan pelayanan terdapat beberapa sub dimensi yang belum sepenuhnya dijalankan yaitu seperti nyaman tempat dalam melakukan pelayanan contohnya masih kurangnya penyediaan kursi di bagian ruang antrian sehingga banyak masyarakat yang berdiri saat mengantri, ruangan percetakan yang sempit karena terdapat empat jenis percetakan yang berada didalam satu ruangan sehingga terasa sempit, yang berikut kedisiplinan pegawai yang belum teratur soal waktu, masih terdapat pegawai yang telambat masuk kantor sehingga pelayanan kadang terlambat tidak sesuai dengan yang ditentukan.
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) yang mempengaruhi sub dimensi kecermatan, standar pelayanan yang jelas, kemampuan, dan keahlian sudah diterapkan, dimensi ini sesuai dengan harapan masyarakat terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan/jasa terkait sub dimensi dalam dimensi *Reliability*.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yang mempunyai sub dimensi merespon, cepat dan tepat, tepat waktu, dan merepon keluhan pengguna layanan/jasa. Namun terdapat sub dimensi yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan/jasa yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang dinilai tidak ramah dalam pelayanan karena kurang memberikan senyum kepada pengguna layanan/jasa, pelayanan belum sepenuhnya cepat dan tepat karena masih terdapat banyak pengguna layanan/jasa yang antrian untuk mendapatkan pelayanan, ketepatan waktu dalam pelayanan yang belum sepenuhnya terjamin karena masih banyak janji, diberikan kepada pengguna layanan/jasa tidak ditepati.
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang mempunyai sub dimensi jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya belum diterapkan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang belum maksimal memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dalam hal ini banyak janji yang tidak ditepati.
5. Dimensi *Emphaty* (Empati) yang mempunyai sub dimensi mendahulukan kepentingan pengguna layanan/jasa, sopan santun, dan tidak diskriminatif. Hal ini terbukti karena tidak ada keluhan dari pengguna layanan/jasa mengenai sub dimensi ini dalam dimensi *Emphaty*.

5.2 Saran

Berdasarkan Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya kepada petugas pemberi pelayanan diharapkan untuk lebih memperhatikan soal kenyamanan tempat pelayanan seperti menambahkan kursi diruang tunggu bagian luar agar pengguna layanan/jasa mendapatkan tempat duduk pada saat mengantri agar merasa nyaman.
2. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya bagi petugas yang memberikan pelayanan diharapkan untuk tetap meningkatkan kecermatan dan keahlian pegawai dalam melayani, agar tetap memuaskan bagi pengguna layanan/jasa.
3. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya bagi petugas yang memberikan pelayanan diharapkan untuk memperhatikan keluhan pengguna layanan/jasa mengenai pelayanan yang cepat dan tepat agar tidak terjadi antrian pada saat melakukan pelayanan dan juga perlu memperhatikan soal ketepatan waktu agar pengguna layanan/jasa tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya bagi petugas diharapkan untuk tetap meningkatkan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pengguna layanan/jasa agar dapat tercapai pelayanan yang berkualitas.
5. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan dari petugas untuk lebih rutinitas lagi dalam melakukan pelayanan di Desa-Desa agar tidak menyusahkan pengguna layanan/jasa yang berdomisili jauh dari Kantor Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Nico. 2007. *Good E-government Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-government*. Bayumedia Publishing. Malang
- Brady dan Cronin, 2011. *Service Quality*. Jhon Wiley and Sons, New York
- Djojodihardjo, H. 2012, Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-government. : Rineka Cipta. Jakarta.
- Gerald, Joseph, 2013. *Management Of Government System and Information for Public*. Published by Booksheld, Ohio Prees.
- Ghosali, Saydam. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. : Rineka Cipta. Jakarta.
- Narayan, M. 2009. *Pentingnya Tindak Lanjut Layanan Pemerintahan di Indonesia*. Andi. : Yogyakarta.
- Norton, Davis, 2016. *Public Service Mangement*. Published by McGraw Hill, Ohio.
- Pradmadjo, 2014. *Pelayanan E-government dalam Implementasi KTP Elektronik di Indonesia*. : Harvarindo. Jakarta.
- Suryo, Roy. 2015. *Evaluasi E-goverment Untuk Pemerintahan di Indonesia*. : Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Warsita, S. 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. : Bumi Aksara. Jakarta.
- Wascott, George. 2001. *Theory Of Public Service Management*. McGraw Hill Inc. Tokyo.
- Zoeltom, Andy. 2004. *Elktronic Goverment Menuju Good Governance*. Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications. Jakarta.

Sumber Lainnya

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informatika dan Transaksi Elektronik

Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *E-government*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012 tentang

Perubahan Atas peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pedoman

Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

<http://repository.radenintan.ac.id>. Defenisi pelayanan (Diakses pada 15 mei 2021

