

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Temuan analisis dapat ditarik dari semua informasi yang dikumpulkan, termasuk dokumentasi, wawancara, dan observasi langsung. Lima indikator yang digunakan penulis untuk mengukur kualitas layanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang dalam melayani masyarakat memberikan wawasan penelitian tentang efektivitas layanan tersebut. Indikator-indikator tersebut adalah sebagai berikut:

a. Ketepatan waktu

Berdasarkan kajian kualitas layanan pemrosesan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang, ketepatan waktu layanan tergolong baik. Hal ini terlihat dari kecepatan petugas dalam melayani masyarakat dan kecepatan proses pencetakan e-KTP.

b. Kebijakan dalam pelayanan

Kebijakan yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang sangat bermanfaat. Dinas ini berinisiatif untuk menyediakan layanan pencatatan penduduk lanjut usia dan menegakkan standar kualitas layanan publik. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepuasan masyarakat.

c. Sarana prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil mulai dari komputer, alat perekaman, dan sidik jari serta fasilitas pendukung lainnya berfungsi dengan baik, Cuma para pegawai

membutuhkan komputer dan tambahan pegawai agar pekerjaan bisa lebih cepat selesai, selain itu di DISDUKCAPIL sendiri perlunya ada tambahan fasilitas seperti tempat duduk yang nyaman bagi penyandang disabilitas, ibu hamil serta ruangan yang nyaman bagi ibu menyusui.

d. Sistem informasi pelayanan

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sendiri belum mempunyai aplikasi khusus untuk membagikan informasi kepada masyarakat, tapi jika masyarakat ingin mengetahui informasi apa saja terkait dengan pelayanan e-KTP masyarakat bisa mengakses di internet yang bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat atau masyarakat bisa membacanya pada papan pengumuman yang terdapat di depan Kantor.

e. Konsultasi dan pengaduan

Konsultasi dan Pengaduan disediakan secara terbuka dari untuk masyarakat jika ada masyarakat yang ingin memberikan saran atau pengaduan terkait dengan pelayanan e-KTP. Masyarakat bisa menyampaikan langsung dengan Cara menulis lalu memasukan pada kotak saran yang terdapat di depan Kantor atau bisa langsung disampaikan melalui email dan websait milik Dinas.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan simpulan penelitian ini, peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

Bagi Disdukcapil Kota Kupang:

- a. Untuk lebih meningkatkan pelayanan publik, sebaiknya pegawai layanan e-KTP direkrut lebih banyak dan diberikan pelatihan kerja sesuai bidangnya.

- b. Mengambil sikap yang lebih tegas terhadap pegawai yang, karena berbagai alasan, sering tidak masuk kerja di jam kerja, bersikap kasar, dan terkadang terlihat terburu-buru saat berinteraksi dengan pelanggan, yang terkadang dapat menimbulkan ketidaknyamanan.
- c. Untuk mempercepat proses pencetakan e-KTP, DISDUKCAPIL membutuhkan lebih banyak infrastruktur dan peralatan, seperti komputer. Selain itu, diperlukan lebih banyak staf dan pelatihan kerja bagi karyawan baru khusus untuk layanan e-KTP agar dapat memberikan layanan terbaik. Selain itu, diperlukan lebih banyak kursi dan tempat duduk karena terkadang ada banyak orang yang datang dan mereka perlu mencari tempat duduk yang nyaman sendiri. Selain itu, perlu disiapkan ruang yang nyaman untuk ibu hamil atau penyandang disabilitas, serta ruang yang layak untuk ibu menyusui.

Bagi Masyarakat:

Untuk membantu pegawai dalam menjalankan tanggung jawab utama dan kegiatan pelayanannya, masyarakat diharapkan memahami pentingnya menyelesaikan perekaman e-KTP dan memperhatikan langkah-langkah serta prasyarat yang harus dipenuhi sebelum melakukan registrasi dan perekaman e-KTP. Masyarakat juga diharapkan tidak langsung menyalahkan sistem pelayanan DISDUKCAPIL karena terdapat beberapa hal yang dapat menghambat proses pelayanan, bukan kecerobohan petugas sendiri, ketika proses pelayanan sedikit tertunda.