

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Kupang sudah tergolong baik. Kualitas pelayanan yang disediakan sangat memudahkan konsumen dalam melakukan pembuatan E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah memenuhi pelayanan publik. Perlu ditingkatkan dalam hal: 1) informasi dan syarat administrasi kependudukan, 2) mengoptimalkan sarana-prasarana operasional, 3) meningkatkan jumlah pegawai 4) memperhatikan kualitas pelayanan di bidang publik khusus pembuatan E-KTP yang dapat dinilai dari 5 dimensi, *Emphaty* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Asurance* (Jaminan) dan *Tangibles* (bukti fisik).

- a. Dimensi *Emphaty*, terkait dengan dimensi *emphaty* kantor DISDUKCAPIL Kota Kupang Sudah menunjukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.
- b. Dimensi *Responsiveness* (daya Tanggap), pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang sudah menunjukan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiveness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan E-KTP.
- c. Dimensi *Releability*, dari hasil penelitian kehandalan pegawai DISDUKCAPIL Kota Kupang dalam menangani setiap keluhan masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Hal tersebut ditunjukkan masih ada keluhan dari masyarakat terkait proses pembuatan E-KTP, masih ada pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.

- d. Dimensi *Asurance* (Jaminan), berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Kupang belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada keluhan masyarakat mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan Standart Operasi Prosedur (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan E-KTP
- e. Dimensi *Tangibles* (bukti fisik), dari hasil penelitian terkait dimensi *tangibles*. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang belum memnuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti belum ada pemasangan call Center di meja pengaduan, alat perekaman yang masi terbatas, dan spanduk alur pembuatan E-KTP yang dapat mempermudah masyarakat untuk memahami langkah-langkah pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Kupang.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu menambah sarana-prasarana seperti alat perekam, kotak saran dan bisa saja memasang spanduk yang memuat langkah-langkah pembuatan E-KTP di DISDUKCAPIL Kota Kupang.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan kartu tanda penduduk, maupun kepentingan lain dari masyarakat yang datang ke DISDUKCAPIL Kota Kupang

- c. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang perlu meningkatkan kualitas Sumber Daya pegawai dengan cara melalui pendidikan dan pelatihan.
- d. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota kupang perlu memberikan pelatihan khusus kepada pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan pembuatan E-KTP bagi masyarakat Kota Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Standar Pelayanan Publik E-KTP*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta
- Philip Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. Jilid 2. PT Prenhallindo, Jakarta
- Perangin angin, Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Bandung : CV. Lalolo
- Tandjung, Djamaludin. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Menunjang Pembangunan Daerah Dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Sugandi, Suprayogi Yogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia* . Graha Ilmu, Yogyakarta
- Hidayati. 2012. *Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik*. Bandar Lampung.
- Ruswati. 2005. Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Aparat Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap
- Rasyid, Ryaas. 2000. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. LP3ES. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Ibrahim .2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Kerlinger, Fred N. 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjra Mada University Press
- Labib, Muh. 2007. *Pengertian Publik. Modul I –opini Publik*. Jakarta

Jurnal. 2010. Kualitas Pelayanan E-KTP. Jakarta Universitas Indonesia

Jurnal Universitas Indonesia Jakarta Kualitas Pelayanan E-KTP

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanana Umum

Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional

Keputusan MENPAN No. 81/1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan
Umum

Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 120 tahun 2017 tentang
Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten/Kota