

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara mengenai akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah cukup baik yang terlihat pada pertanggungjawaban terhadap semua proses pelayanan yang dijalankan setiap harinya pada instansi telah cukup memenuhi permintaan pemohon berdasarkan aturan waktu pelayanan yang sudah ditetapkan pada standar operasional prosedur pelayanan yang menjadi regulasi pelayanan e-KTP yang berjalan selama ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU. Hal ini juga ditunjang dari berbagai aspek yang diukur penulis dalam penelitian ini yaitu diantaranya:

1. Profesionalisme kerja pegawai yang dilihat dari aspek kemampuan, kehandalan, sikap aparatur dan tanggung jawab sudah cukup baik dan optimal yang dimana ditunjang dari segi pemberian pelayanan e-KTP dan juga respon masyarakat selaku penerima pelayanan e-KTP.
2. Kejelasan pelayanan yang dilihat dari aspek prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kepastian biaya pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sudah dijalankan berdasarkan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.
3. Ketepatan waktu pelayanan yang dilihat dari aspek waktu pengurusan e-KTP, waktu pelaksanaan perekaman, waktu pelaksanaan percetakan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kefamenanu Kabupaten Timor

Tengah Utara sudah dijalankan berdasarkan standar waktu yang telah ditetapkan untuk pengurusan e-KTP. Namun sampai saat ini masih dijumpai pengeluhan yang sama terhadap waktu pelayanan akibat dari kurang partisipasi dari masyarakat tersebut terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan tersebut.

4. Kelengkapan sarana dan prasarana yang dilihat dari aspek tersedianya sarana perekaman dan percetakan, tersedianya fasilitas ruang tunggu, tersedianya kotak saran pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara masih dibutuhkan penambahan lagi untuk menunjang keoptimalan pelayanan baik itu dari penambahan fasilitas ruang tunggu maupun saran percetakan maupun perekaman dengan fakta data sarana prasarana khususnya sarana perekaman dan percetakan e-KTP yang hanya tersedia hanya 1 sarana perekaman dan 1 sarana percetakan yang digunakan saat ini.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk akuntabilitas pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara khususnya pegawai agar lebih meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan agar berjalan lebih optimal.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara perlu menambah beberapa perlengkapan peralatan yang masih kurang seperti komputer dan printer agar dapat memperlancar pengurusan pelayanan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara perlu transparan dalam mensosialisasikan dan memberikan kejelasan serta

kepastian waktu penyelesaian dan standar operasional prosedur yang telah dibuat dengan baik agar masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan tidak berprasangka buruk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara khususnya bagi petugas pelayanan harus menginformasikan kepada masyarakat bahwa setiap pemohon yang telah melakukan perekaman harus melakukan pengajuan pendaftaran percetakan agar e-KTP bisa dicetak.
5. Diharapkan penelitian ini berguna bagi semua pihak khususnya Pegawai Negeri Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara dan bagi masyarakat serta pihak yang terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Modul 1 dari 5 modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP).
- Modul Manajemen Pelayanan Publik.
- Raba, Manggaukang, 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang : UMM Press.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sinambela, L. P. (2019). Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D*. Bandung : Alfabeta
- Thoha, M. (2007). *Birokrasi pemerintah Indonesia di era reformasi*. Kencana.
- Agitia, d. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Program e-ktp ditingkat Pemerintahan Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 122-127.
- Aziz, F. N., & Rahmadani, S. B. (2020). Akuntabilitas Dispendukcapil dalam Meningkatkan Pelayanan e-ktp di Kota Malang. Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4. O", 764-787.
- Azhar, M. (2015). Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara. *Notarius*, 8(2), 274-286.
- Dengen, N.& Hatta, H. R. (2009). Perancangan Sistem Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 4(1), 47-54.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141-151.
- Nurprojo, I. S. (2014). Merit System dan Politik Birokrasi di Era Otonomi Daerah. *Civil Service Journal*, 8(1 Juni).

- RACHMATONO, G. R. (2018). Pelayanan E-KTP Melalui Mobiling Jemput Bola oleh Dispendukcapil Kota Kediri.
- Rahayu, I. P., Warsono, H., & Dwimawanti, I. H. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(2), 271-280.
- Siti Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *JIPSI Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6
- Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Kota Bandung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 16-25.
- Justicia, M. K. (2019). Implementasi Asas Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan e-ktp dan kartu keluarga di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kudus (Doctoral dissertation, UNNES).
- Muin, A. M. (2016). *Analisis Akuntabilitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Luwu* (Doctoral dissertation).
- Sari, H. (2020). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan kepada Masyarakat di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Disdukcapil Banjarmasin Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 tentang akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (AKIP).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam Keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan pelayanan publik.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Public.
- Undang-Undang Pasal 13 Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- <https://www.jembranakab.go.id/index.php?module=detailberitaskpd&id=21&skpd=pad>
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Kefamenanu,_Timor_Tengah_Utara
- <https://timortengahutarakab.bps.go.id/subject/12/kependudukan.html#subjekViewTab3>

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/68574/Chapter%20II.pdf?sequence&isAllowed=y>

http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dZR2K8GOEYQJ:https://media.neliti.com/media/publications/241725-reformasi-birokrasi-di-era-otonomi-daerah/4f3c6706.pdf+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id&client=firefox-b-d>