

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisis Kinerja Pegawai dalam pelayanan E-KTP, terkait indikator penting yang dinilai dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator Hasil Kerja, Tanggung Jawab, dan Disiplin

Berdasarkan hasil penelitian penulis sesuai dengan ke-tiga indikator diatas yang dipaparkan pada bab-bab terdahulu dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam implementasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur terkait pencetakan E-KTP dan kinerja pegawai, belum sepenuhnya membaik dikarenakan pelayanan yang diberikan sering kali membuat masyarakat belum merasa puas dan kecewa. Dari hasil kerja pegawai dalam pelayanan pencetakan E-KTP jumlah masyarakat yang sudah memiliki E-KTP 225.783 orang sedangkan yang belum memiliki 33.447 orang. Adapun beberapa faktor yang menyebabkan hal itu, diantaranya: Kurangnya sumber daya manusia yang juga dapat mempengaruhi hasil kerja dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, apalagi yang menjadi problem sesuai yang disampaikan oleh Bapak Kasmin Usman bahwa kurangnya anggaran dalam pengadaan barang seperti Blangko E-KTP serta kesediaan perangkat alat Scan yang sering rusak juga dapat memicu lambatnya pelayanan terhadap masyarakat yang ingin membuat E-KTP, sedangkan untuk kinerja pegawai sebelumnya adanya pengaduan dari masyarakat pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sangatlah dibawah dari Standar Operasional Pelayanan, sekalipun masih ada beberapa kelemahan yang perlu di evaluasi untuk lebih meningkatkan hasil kerja yang optimal.

Selanjutnya aspek dari tanggung jawab pencetakan E-KTP dan disiplin waktu pegawai sesuai dengan hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa tanggung jawab dari setiap pegawai dalam melaksanakan pencetakan E-KTP dan

menyelesaikan tugas atau pekerjaan mereka masih berada pada kondisi yang kurang memuaskan dan masih ada beberapa yang perlu di evaluasi untuk lebih meningkatkan lagi kinerja serta tanggung jawab dari masing pegawai. Sedangkan untuk disiplin waktu pegawai belum sama sekali disiplin waktu, baik itu dalam hal jam masuk kantor bagi pegawai maupun waktu pelaksanaan pelayanan.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Dokumen E-KTP

Berdasarkan analisis dalam penelitian ini penulis menyimpulkan faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan dokumen E-KTP meliputi beberapa faktor yaitu : Anggaran, alat scan yang rusak, sumber daya manusia. Terkait anggaran yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur belum mengakomodir dengan baik anggaran yang berjumlah 126.000 dibutuhkan dalam merealisasikan belanko E-KTP yang akan dibutuhkan dalam melakukan pelayanan dan pencetakan KTP, kemudian terkait dengan alat scan yang rusak ini juga yang menjadi salah satu problem yang dialami oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Flores Timur dimana keterbatas sarana dan prasarana seperti alat computer dan scan yang membuat kinerja dari setiap pegawai menjadi kurang optimal. Sedangkan untuk faktor sumber daya manusia (SDM) ini juga yang menjadi inti dalam mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kurangnya pelatihan yang diikuti oleh pegawai-pegawai sehingga masi banyak pegawai yang dalam keahliannya masih kurang serta disiplin ilmunya yang jauh dari standar.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah diulas dalam tulisan ini menghantarkan penulis untuk memberikan beberapa saran konstruktif sebagai berikut :

- a. Kepada Pemerintah Kabupaten Flores Timur khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Terkait pelaksanaan pelayanan dokumen E-KTP diharapkan kedepannya lebih memperhatikan hal-hal teknis seperti anggaran,

sumber daya manusia, dan sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi serta membuat kinerja dari pegawai menjadi kurang optimal.

- b. Kepada masyarakat terus memberikan masukan dan kritikan lewat kotak saran yang sudah di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur. Sebagai bahan masukan untuk kemudian di evaluasi oleh Kepala Dinas Dispendukcapil Flores Timur dalam meningkatkan lagi kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara (2008). Evaluasi Kinerja SOM. Eresco, Jakarta
- Atmosudirjo, Prajudi, 2015. Dasar-Dasar Ilmu Adminisrasi. Cetakan IV, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bambang Istianto, 2013:71. Pelayanan Publik, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 47.
- Beach. Sinambela, Poltak. Lijan. 2012, Kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi edisi pertama. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Bogdan R dan J. Taylor S. 2013. Kualitatif (Dasar-dasar Penelitian). Surabaya: Usaha Nasional.
- Breckler, S. J. (2014). Empirical Validation of Affect, Behavior, and Cognition as Distinct Components of Attitude. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.
- Hasibuan, Malayu. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Joko Widodo, Good Governance, Telaah dan Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya, 2001.
- Moeheriono, Prof, Dr. 2012. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy, J., 2005. Metode Penelitian Kualitatif Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moorhead, Gregory dan G. W. Ricky, 2013. Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Prawirosentoso. Suyadi. 1992. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2005. Perilaku Organisasi (konsep dan dasar aplikasinya). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo, (2015) Manajemen Kinerja, Jakarta: kualitas pelayanan public.

Sumber Lain :

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Peraturan Perundang-undangan Nomor 13 Tahun 2015 Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur.

Pedoman Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Flores Timur.

Peraturan Bupati Kabupaten Flores Timur Nomor 13 Tahun 2015.

Keputusan Menteri PAN Nomor.63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pendoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Sumber Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Flores Timur 2021

Internet:

Skripsi-skripsiun.blogspot.com/2014/08/skripsi-secretary mekanisme-pelayanan.

kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html

Hamid, Abidin, Pirac."Akuntabilitas dan Transparansi Y ayanan " Diskusi Publik, www.yahoo.com., Lampung, tertanggal 7 Januari 2003.

<https://dukcapil.kemendagri.go.id>