

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas maka dapat disimpulkan dibawah ini:

##### **5.1.1 Kualitas Pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat**

Kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kotawaringin Barat kepada masyarakat yang mengurus E-KTP dapat dilihat secara keseluruhan belum optimal. Hal tersebut terlihat dari masih adanya dimensi kualitas pelayanan yang dikeluhkan oleh masyarakat dalam proses pelayanan di Disdukcapil Kotawaringin Barat. Meskipun 3 dimensi, yaitu Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) hasilnya sudah baik, akan tetapi masih ada 2 dimensi, yaitu Bukti Fisik (*Tanglibes*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yang mengurus E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kotawaringin Barat.

1. Dimensi Bukti Fisik (*Tanglibes*) berupa 1 komputer dalam pelayanan E-KTP rusak sehingga perlu di atasi oleh pihak Disdukcapil dan pemerintah daerah Kotawaringin Barat saat ini. Meskipun kondisi ruangan yang dinilai sudah rapi dan semua petugas berseragam serentak.

2. Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang dilihat dan dirasakan oleh masyarakat pada Disdukcapil ketika melayani sudah dengan baik, sehingga dapat memuaskan masyarakat. Keandalan Disdukcapil Kotawaringin barat dalam memberikan pelayanan tercermin dari ketepatan pegawai dalam melayani masyarakat, kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kemudahan akses terhadap pelayanan masyarakat. Keandalan adalah penyediaan layanan yang dijanjikan dengan cepat, pasti, dan jelas.
3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) petugas pada saat melayani masyarakat yang sedang mengurus E-KTP yang masih adanya keluhan masyarakat dengan kurang sigapnya petugas pelayanan sehingga banyak masyarakat yang menunggu lama beberapa jam lamanya.
4. Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang terdapat di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat ditunjukkan oleh petugas sudah baik. Penilaian tersebut dinilai oleh masyarakat karena pihak Disdukcapil menerapkan budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun) pada saat memberikan pelayanan serta bertanggung jawab mencetak ulang apabila ada kesalahan dalam pencetakan E-KTP.
5. Dimensi Empati (*Empathy*) yang ditunjukkan oleh petugas sudah baik. Dengan menerapkan budaya 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun) pada saat memberikan pelayanan, adanya nomor antrian untuk keadilan dalam pelayanan, kenyamanan ruang berAC dan keamanan

dengan adanya satpam serta tukang parkir karena sudah adanya empati para petugas Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat hal itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat khususnya penerbitan E-KTP.

### **5.1.2 Faktor Pengaruh dalam pelayanan administrasi penerbitan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilihat pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Struktur organisasi; dalam kompleksitasnya adanya pembagian tugas dan fungsi yang jelas pada masing-masing unit kerja, pengurusan EKTP dilakukan oleh beberapa seksi pada bidang pendaftaran kependudukan. Formalisasi, ditunjukkannya prosedur kerja, tata cara bagaimana organisasi tersebut dijalankan. Walaupun dalam kenyataannya sering pula terjadi ketimpangan dalam menjalankan prosedur yang ada. Sentralisasi dengan menerapkan pendelegasian wewenang kepada pihak di bawahnya.
2. Kemampuan petugas dalam memberikan pertanggung jawaban pelayanan belum maksimal karena adanya pegawai yang belum sepenuhnya sadar akan tanggung jawab pekerjaan dalam pelayanan E-KTP.

3. Sistem pelayanan; dengan kondisi geografis yang berbeda-beda memberikan kendala bagi masyarakat dalam melakukan pengurusan E-KTP, kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan dengan cara memasang beberapa informasi di papan informasi yang telah disediakan, perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan, dengan melakukan proses pencetakan ulang terhadap kesalahan yang dilakukan oleh petugas.

## 5.2 Saran

Upaya perbaikan yang perlu dilakukan atas berbagai kondisi hasil dari analisis kualitas pelayanan administrasi E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah selesai dilakukan, antara lain:

1. Perbaikan dimensi indikator Bukti Fisik (*Tangibels*) yaitu perlunya perawatan terhadap sarana dan prasarana berupa komputer yang digunakan dalam pelayanan E-KTP agar tidak terjadi kerusakan pada saat melakukan pelayanan sehingga bisa optimal.
2. Perbaikan dimensi indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang perlu diupayakan adalah kesiapan petugas dalam melayani terkait dengan keluhan masyarakat perlu ditingkatkan dengan sikap petugas menjadi sigap dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa nyaman.
3. Perbaikan dalam hal pengawasan dengan cara pendelegasian wewenang kepada pihak dibawahnya diupayakan dilakukan evaluasi mingguan agar

meminimalisir adanya pegawai yang belum sepenuhnya sadar akan tanggung jawab pekerjaan dalam pelayanan E-KTP.

4. Perbaiki dalam kemudahan pelayanan karena jarak terlalu jauh dengan mengoptimalkan sistem pelayanan *online*.