

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan pada penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan yang merangkum temuan dan analisis data terkait faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP dan upaya yang diambil oleh Disdukcapil Kota Padang. Simpulan ini disusun sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang menjadi landasan teoretis dalam penelitian ini.

A. Faktor Penghambat dalam Proses Pembuatan E-KTP:

1. Kurangnya integrasi sistem informasi antara lembaga terkait menjadi faktor krusial yang menghambat proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padang. Ditemukan bahwa adanya disparitas dan ketidaksejajaran dalam sistem informasi antara Disdukcapil dan lembaga terkait seperti Disdukcapil dengan Kantor Kecamatan. Hal ini mengakibatkan kurangnya aksesibilitas data yang diperlukan untuk proses verifikasi dan validasi identitas penduduk. Sebagai contoh, data pendidikan atau kesehatan yang diperlukan untuk pembuatan E-KTP seringkali tidak dapat diakses secara langsung oleh Disdukcapil, memperlambat proses tersebut.
2. Kekurangan sumber daya manusia yang terampil dalam teknologi dan permasalahan kebijakan internal menjadi dua aspek krusial yang secara serius menghambat proses pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padang. Ditemukan bahwa terbatasnya jumlah

tenaga kerja yang memiliki keahlian khusus dalam teknologi informasi menciptakan *bottleneck* dalam pengelolaan sistem E-KTP. Keterbatasan ini tidak hanya mencakup keahlian teknis, tetapi juga pemahaman mendalam mengenai kebutuhan dan dinamika sistem tersebut. Selain itu, permasalahan internal seperti ketidakjelasan peran, tanggung jawab yang tidak terdefinisi dengan baik, dan kurangnya koordinasi antarunit dalam Disdukcapil turut mempersulit upaya perbaikan dan inovasi.

B. Langkah yang Diambil oleh Disdukcapil Kota Padang:

1. Disdukcapil Kota Padang, melakukan adanya kerja sama yang lebih erat dan pengembangan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung integrasi data antarlembaga untuk memastikan kelancaran aliran informasi yang dibutuhkan dalam proses pembuatan E-KTP. Integrasi ini akan mempercepat validasi data, mengurangi potensi kesalahan, dan meningkatkan efisiensi operasional Disdukcapil Kota Padang secara keseluruhan.
2. Disdukcapil Kota Padang, melakukan investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kompetensi teknologi mereka. Selain itu, pelatihan kepada seluruh anggota tim terkait kebijakan baru yang akan diterapkan. Pelatihan ini bertujuan untuk memastikan pemahaman yang baik dan konsistensi dalam menjalankan prosedur baru. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Padang dapat membangun fondasi yang kuat untuk mendukung

implementasi teknologi E-KTP secara efisien, mengoptimalkan kontribusi sumber daya manusia, dan memastikan tercapainya tujuan layanan publik yang lebih responsif dan efektif.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa peningkatan layanan kependudukan di Kota Padang perlu memperhatikan aspek-aspek *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat, guna menciptakan tata kelola yang baik dalam pelayanan publik. Dengan demikian, kesimpulan ini menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi dan saran bagi pihak Disdukcapil Kota Padang guna meningkatkan kualitas layanan kependudukan sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

4.2. Saran

Dengan telah ditemukannya beberapa kekurangan dan faktor penghambat dalam proses pembuatan E-KTP yang ada pada Disdukcapil Kota Padang. Kiranya perlu dilakukan pembenahan dan langkah-langkah yang dapat ditempuh oleh Disdukcapil Kota Padang untuk menjaga dan meningkatkan kualitas proses pembuatan E-KTP di masa mendatang.

1. Penguatan Sistem Informasi: Disdukcapil perlu melakukan investasi lebih lanjut dalam pengembangan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data. Hal ini meliputi pembaruan perangkat lunak, integrasi database yang lebih baik, dan penerapan teknologi terbaru untuk mendukung proses pembuatan E-KTP.

2. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia: Disdukcapil perlu memberikan pelatihan dan pendidikan yang lebih intensif kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang prosedur dan kebijakan terkini terkait pembuatan E-KTP. Peningkatan keterampilan teknis dan manajerial akan membantu dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
3. Optimalisasi Sistem Pelayanan: Disdukcapil perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pelayanan yang ada untuk mengidentifikasi area-area di mana peningkatan dapat dilakukan. Hal ini dapat mencakup peningkatan alur kerja, peningkatan ketersediaan petugas pelayanan, dan penerapan teknologi untuk mempercepat proses pelayanan.
4. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas: Disdukcapil perlu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pembuatan E-KTP dengan lebih terbuka terhadap umpan balik dan keluhan dari masyarakat. Peningkatan pelaporan dan mekanisme tanggapan atas keluhan akan membantu memperbaiki proses dan membangun kepercayaan masyarakat.
5. Kolaborasi dan Kemitraan: Disdukcapil perlu menjalin kemitraan dan kolaborasi dengan instansi terkait, organisasi masyarakat, dan sektor swasta untuk mendukung peningkatan layanan kependudukan. Kerjasama ini dapat meliputi pertukaran informasi, sumber daya, dan dukungan teknis untuk mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.