

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem dari pelayanan E-KTP telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional.
2. Ketersediaan informasi dari pelayanan E-KTP telah dijalankan dengan baik oleh Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi, memberikan secara terbuka tentang biaya pelayanan, informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas mudah dipahami, dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan e- KTP dibandingkan yang belum melalukane-KTP.
3. Bentuk layanan dari pelayanan E-KTP ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata,

merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik namun masih ada masyarakat yang mengatakan pegawai kurang tanggap.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan kepada:

1. Pihak Pemerintah dalam hal ini Kantor kecamatan Tembalang, Kota Semarang, sebaiknya menambah fasilitas pendukung pelayanan atau sarana layanan, misalnya dengan memfasilitasi ruang tunggu dengan AC, menambah tempat duduk.
2. Pihak masyarakat yang masih menggunakan KTP lama dan yang belum memiliki KTP-el, segera melakukan pengurusan E-KTP secara online guna membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan meregistrasi penduduk secara nasional.
3. Pegawai yang masih terbilang kurang tanggap dikarenakan adanya masyarakat yang tidak sabar dalam mengurus seharusnya dapat memberikan respon yang baik karena itu sudah merupakan tanggung jawab pegawai.