# BAB IV
# PENUTUP

## 4.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga peneliti dapat menganalisis terkait Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Dengan penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat membuat kesimpulan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan fokus pada penelitian. Hasilnya bahwa dalam proses pencapaiannya akuntabilitas dinilai berdasarkan faktor penilaian.

1. Terkait dengan proses pelaksanaan dan pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam pembuatan e-ktp Dindukcapil Kab. Demak berdasarkan hukum dan kejujuran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak dalam pembuatan E- KTP sudah sesuai dengan undang – undang dan regulasi yang berlaku. Pelayanan ini dilakukan oleh pegawai dinas sehingga penilaiannya dilakukan setiap satu tahun sekali untuk kontrol agar mencegah terrjadinya KKN dan penyelewengan jabatan. Kedua terkait dengan akuntabilitas pada proses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai standar pelayanan, tetapi dalam penerapannya waktu proses pembuatan E-KTP cenderung lambat dan banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Ketiga yaitu akuntabilitas program pelayanan pembuatan E – KTP sudah mencapai target dan sesuai denga indikator kinerja utama dengan berdasar pada teori Sheila Elwood. Keempat yaitu akuntabilitas kebijakan yang dilihat dari laporan tahunan pertanggung jawaban dinas kepada Bupati Kabupaten Demak serta laporan yangterdapat di *website* yang dapat diakses seluruh masyarakat.
2. faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan E – KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Demak.

    a) Faktor penghambat

        1) Sarana dan Prasarana

    Pelayanan E-KTP masih menghadapi hambatan terkait keterbatasan sarana dan prasarana, khususnya gangguan jaringan yang menjadi tanggung jawab Kominfo serta masalah teknis seperti cuaca buruk atau kabel yang rusak. Di samping itu, gangguan pada sistem aplikasi SIAK yang dikelola Kemendagri juga turut menghambat proses pelayanan karena sistemnya yang tersentralisasi.

2) Kesadaran Pegawai

Beberapa pegawai masih menunjukkan kurangnya responsivitas dan profesionalisme dalam memberikan layanan, bahkan ada indikasi praktik nepotisme. Kondisi ini berdampak negatif terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP.

3) Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat dalam mengikuti aturan dan prosedur masih rendah. Banyak warga yang datang dengan dokumen yang tidak lengkap, sehingga memperlambat jalannya pelayanan administrasi.

b) Faktor Pendukung

1) Aturan dan pedoman

Pelaksanaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah mengikuti pedoman dan ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Seluruh pegawai diwajibkan untuk menaati peraturan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam proses penerbitan E-KTP, sebagai bentuk upaya mewujudkan kepuasan publik.

2) Hubungan baik antara pegawai.

Hubungan kerja yang harmonis antar pegawai menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak. Komunikasi yang baik antar pegawai membantu menghindari terjadinya miskomunikasi dalam pelaksanaan tugas. Kegiatan seperti briefing rutin dan evaluasi berkala dilakukan guna mengidentifikasi hambatan serta kekurangan, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3) Tingkat Kompetensi Pegawai

Kemampuan dan keterampilan pegawai juga menjadi faktor penentu dalam mewujudkan pelayanan yang akuntabel. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak telah memberikan dukungan terhadap peningkatan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Pegawai juga diberikan pelatihan dan bimbingan untuk menyesuaikan diri terhadap program atau tugas baru, sehingga mereka dapat menjalankan tanggung jawabnya secara maksimal.

## 4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis mengajukan sejumlah rekomendasi dan saran yang dapat dijadikan sebagai tindak lanjut, antara lain sebagai berikut:

1. Kebijakan Penguatan Sistem Pengadaan

   Yaitu Pemerintah daerah perlu menetapkan kebijakan pengadaan blangko dan material E-KTP berbasis *early warning system* (sistem peringatan dini) agar stok blangko terpantau secara real-time. Sistem ini dapat diintegrasikan dengan dashboard Kementerian Dalam Negeri sehingga ketika stok di gudang mulai menipis, proses permintaan sudah otomatis dilakukan tanpa harus menunggu kekosongan. Kebijakan ini sekaligus mendorong kontrak pengadaan jangka panjang dengan penyedia agar keterlambatan dan kekosongan material dapat diminimalisir.

2. Kebijakan: Modernisasi Infrastruktur dan Sistem Teknologi Pelayanan

   Yaitu Perlu diterbitkan kebijakan penguatan anggaran khusus untuk modernisasi peralatan perekaman (kamera retina, alat perekam sidik jari, komputer, dan server) agar tahan terhadap gangguan teknis seperti virus atau kerusakan. Selain itu, sistem aplikasi SIAP OM harus direvisi dan dikembangkan agar lebih responsif, cepat, dan *user-friendly*. Pemerintah daerah dapat bekerja sama dengan pihak ketiga (vendor teknologi) untuk melakukan audit sistem secara berkala dan melakukan update keamanan (*security patch*) agar sistem tidak mudah terkena gangguan.

2. Kebijakan: Peningkatan Kapasitas SDM dan Standar Layanan Publik

   Pemerintah daerah perlu menetapkan kebijakan yang mewajibkan pelatihan berkala bagi seluruh tenaga pelayanan E-KTP, baik dari sisi teknis (pengoperasian alat, *troubleshooting*) maupun soft skill (pelayanan prima, komunikasi publik). Kebijakan ini juga mencakup penambahan tenaga kontrak

untuk mengatasi kekurangan SDM serta penyusunan standar waktu pelayanan yang jelas (*service level agreement*/SLA) untuk setiap tahapan pembuatan E-KTP. Dengan begitu, kualitas pelayanan meningkat dan kepastian waktu pelayanan lebih terjamin.