

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan penjelasan di bab sebelumnya, beberapa kesimpulan dan saran dapat diambil terkait hasil penelitian ini. Berikut adalah kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian ini.

#### **4.1. Simpulan**

Penelitian ini memperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis penelitian kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom masih perlu ditingkatkan lagi agar penduduk yang memiliki e-KTP tercapai 100% (seratus persen), yang meliputi:
  - a. Dilihat dari aspek kesederhanaan, meskipun pelayanan e-KTP di bidang administrasi kependudukan di Kantor Dukcapil Kabupaten Keerom umumnya cukup baik, tetapi masih ada masyarakat yang merasa layanan tersebut terkadang lambat dan berbelit-belit.
  - b. Dilihat dari aspek kejelasan dan kepastian, penyelenggara layanan e-KTP di Dukcapil Kabupaten Keerom masih perlu memperbaiki aspek kejelasan dan kepastian layanan. Hal tersebut karena persyaratan administrasi yang diperlukan dalam pengurusan surat atau keterangan seharusnya ditempelkan atau diberitahukan sebelumnya.

- c. Dilihat dari aspek kepastian waktu, masih ada masyarakat yang merasa bahwa penyelesaian surat yang dibutuhkan mengalami keterlambatan karena harus menunggu kedatangan kepala pelayanan sehingga masih merasa kurang puas.
- d. Dilihat dari aspek kepastian waktu akurasi, telah diterima secara sah dan benar oleh masyarakat. Meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP, secara umum sudah memenuhi tujuan yang diharapkan.
- e. Dilihat dari aspek keamanan, tingkat keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom sudah cukup baik. Prinsip keamanan dalam pelayanan telah diterapkan oleh penyelenggara di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom.
- f. Dilihat dari aspek tanggung jawab, pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom, telah menerapkan prinsip tanggung jawab dalam melayani masyarakat, artinya dilihat dari aspek tanggung jawab sudah baik.
- g. Dilihat dari aspek kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan yang disediakan oleh Dinas masih kurang bahkan alat yang ada rusak.
- h. Dilihat dari kemudahan akses, masyarakat di kluster 1 dapat mengakses Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom dengan mudah, sedangkan masyarakat dari

kluster 2 dan 3 menghadapi kesulitan dalam akses untuk mengurus layanan e-KTP.

- i. Dilihat dari aspek kedisiplinan, kesopanan dan keramahan menurut masyarakat masih ada beberapa catatan mengenai kedisiplinan yang perlu diperbaiki.
- j. Dilihat dari aspek kenyamanan masih kurang nyaman karena fasilitas pendukung seperti tempat ibadah, parkir, dan toilet khusus masyarakat belum tersedia.

2. Ada beberapa permasalahan yang menjadi kendala dalam pelayanan e-KTP di Kabupaten Keerom, yaitu:

a. Sumber Daya

- 1) Dari segi aparat pelaksana maka dapat diketahui bahwa sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal dan kurang siap dalam melayani masyarakat.
- 2) Dari segi informasi dapat diketahui bahwa sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom kepada masyarakat belum tertaksana dengan baik, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh warga Keerom tentang pelaksanaan e-KTP
- 3) Dari segi wewenang dapat diketahui bahwa masing-masing aparat pelaksana sudah memiliki wewenang masing-masing dan sudah menggunakan kewenangan tersebut dengan sebaik-

baiknya, dan melaksanakan kewenangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

- 4) Dari segi fasilitas dapat diketahui bahwa fasilitas yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan tersebut masih kurang. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom mengalami kekurangan alat yang dapat digunakan dalam perekaman data.

#### **b. Komunikasi**

- 1) Dari aspek transmisi, terlihat bahwa koordinasi dan komunikasi antara Pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom serta aparat pelaksana di bawahnya masih kurang optimal.
- 2) Dari sisi kejelasan, setiap pihak sudah memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, dengan pembagian unit kerja yang terstruktur dengan baik.
- 3) Dari segi konsistensi, dapat dipahami bahwa arahan yang diberikan oleh Pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom kepada aparat pelaksana di lapangan sudah cukup baik.

#### **c. Disposisi/Sikap**

- 1) Dari perspektif sikap birokrasi, masih terdapat kekurangan akibat budaya yang kurang mendukung di kalangan pegawai.

- 2) Terkadang, operator kurang teliti dalam melaksanakan program e-KTP.

**d. Struktur Birokrasi**

- 1) Dari aspek SOP, terlihat bahwa telah ada pedoman yang jelas mengenai pelaksanaan perekaman data e-KTP.
- 2) Dari sudut pandang fragmentasi, sudah ada kejelasan dalam struktur organisasi dan pembagian kewenangan dalam pelaksanaan program e-KTP.

**4.2. Saran**

Saran yang dapat diajukan peneliti terkait dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom diharapkan dapat melaksanakan pelayanan publik, terutama pelayanan e-KTP, sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Agar pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan tercapai 100%, maka sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom mempercepat proses pelayanannya, memperjelas dan diumumkan secara berkala tentang persyaratan administrasi yang diperlukan dalam pengurusan surat atau keterangan untuk memperoleh e-KTP, lebih mendisiplinkan petugas yang kurang disiplin, menambah peralatan yang kurang dan memperbaiki yang rusak, upaya jemput bola bagi masyarakat di kluster 2 dan 3 yang

menghadapi kesulitan dalam akses untuk mengurus layanan e-KTP, dan menyediakan tempat ibadah, parkir, dan toilet yang dibutuhkan masyarakat.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom sebaiknya berusaha untuk selalu memberikan informasi yang jelas dan terperinci mengenai program pelayanan e-KTP agar masyarakat tidak mengalami kebingungan dan membentuk tim khusus yang memiliki keahlian terkait pelayanan e-KTP untuk menangani setiap masalah yang mungkin muncul selama pelaksanaan.