

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari penjelasan yang telah dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka saatnya peneliti akan menarik sebuah kesimpulan serta memberi saran dari penelitian yang telah dilakukan selama berada di lapangan, diantaranya sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

1. Dari Strategi atau inovasi yang dijalankan oleh Dukcapil Mataram berdasarkan hasil keputusan yang telah ditetapkan melalui Kebijakan Kepala Dinas atau Surat Keputusan Inovasi Tak Kuduga (SK) Nomor : 333 Tahun 2019, yaitu menurut peneliti dengan diberlakukannya strategi atau inovasi Tak Kuduga, yang diberikan oleh Dukcapil Mataram bisa diapresiasi, karena dimana strategi atau inovasi yang diberikan dapat membantu masyarakat Kota Mataram terkhususnya bagi warga yang tidak kunjung datang untuk mengambil dokumen kependudukannya atau E-KTP tim atau pegawai dari Dukcapil yang turun langsung, dengan mengantarkan sebuah dokumen kependudukan masyarakat tersebut dengan mendatangi langsung kediaman masyarakat tersebut, secara tidak diduga. Dan peningkatan strategi kualitas pelayanan lainnya berupa sarana fisik perkantoran, kehandalan pegawai dan daya tanggap dari pegawai.
2. Dari segi faktor pendukung saat ini, sudah bisa dikatakan mendukung tentu bisa dilihat langsung dengan adanya mobil layanan jemput bola (Jempol), yang tentu saja dapat membantu atau mempermudah pegawai dalam memberikan

akses pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Hal tersebut sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan apa yang dirasakan langsung oleh masyarakat penerima layanan. Kondisi ini kemudian dapat dilihat juga dari beberapa indikator berupa sarana fisik perkantoran, kehandalan dari pegawai, daya tanggap pegawai, jaminan serta empati.

3. Dari segi faktor penghambat dapat disimpulkan bahwa Dukcapil dalam memberikan akses pelayanan E-KTP diakibatkan oleh, faktor eksternal dan faktor internal. Yang dimana faktor eksternal berasal dari sebuah sistem jaringan yang sewaktu-waktu tidak bisa diduga yaitu seperti terjadinya pemadaman listrik, dan penghambat internalnya yaitu belum adanya sarana pelayanan seperti sepeda motor. Karena jika hanya mengandalkan sarana seperti mobil, tentu saja tidak bisa menjangkau ke dalam gang-gang yang akan dituju mengingat ukuran spesifikasi mobil tersebut yang sangat besar.

5.2 Saran

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah harus lebih memperhatikan lagi, apa yang menjadi kebutuhan Dukcapil dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan menambah fasilitas sarana seperti sepeda motor dan kedepannya agar menyiapkan genset untuk mengantisipasi masalah-masalah seperti pemadaman listrik yang sewaktu-waktu tidak bisa diduga.

2. Dukcapil Mataram, harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, dengan cara menetapkan sebuah kebijakan baru atau mempertahankan kebijakan yang telah dijalankan, seperti strategi atau inovasi Tak Kuduga dan jemput bola (Jempol).



DAFTAR PUSTAKA

- Blangko E-KTP Di Mataram Kosong. Diaksesdari<https://www.suarantb.com>. [tanggal 3 Desember 2021 Jam. 17.00 WIB].
- Dukcapil Sebut Ribuan Warga Mataram NTB Belum Miliki KTP Elektronik. Diaksesdari<https://m.antaranews.com/berita/2439769>. [tanggal 30 November 2021. Jam 14.00].
- Erniati, E., Salimin, A., & Reni, W.O. Pelayanan Publik E-KTP Di Desa Tirongkotua Kecamatan Kabaena Kabupaten Bombana. *Selami, IPS 13* (1), 54-65.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibad, Irsyadul, Zaenal Abidin Mu'alim, and Ardhitya Ferdy Putra. "Strategi Pada Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang". *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintah di Sebuah Era Revolusi Industri 4.0"* (2020) : 821-849.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 2 KEP/25/M/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Index Kepuasan Masyarakat
- Lima Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan Dari Pungli. Diaksesdari<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/nasional/read/2020/09/09/21165101>. [tanggal 25 November 2021. Jam 10.00 WIB].
- Meisari, Chelsea Winda. (2020). "Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang Kalimantan Barat. Skripsi. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.
- Moleong. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Nim, Agustinus Prasti Adhi Kusuma. "Kualitas Pelayanan Administrasi Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Nanga Tayap Kabupaten Ketapang. *Governance-Jurnal Ilmu Pemerintahan*" 4.3 (2015).
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Penduduk Telah Melakukan Perekaman KTP Elektronik. Diaksesdari<https://databookskatadata.co.id/datapublish/2020/07/02/99>. [tanggal 30 November 2021 Jam. 16.00].

Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor : 2 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.

Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jawa Timur: Qiara Media Partner.

Shafira, Aina, and Ardita Kurniaswi. "Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo." *Jurnal Caraka Prabu* 5.1 (2021): 52-68

Sinambela, Poltak. Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Cetakan pertama.

Solihat, Yeyet, and Siti Nursanti. "Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang." *Jurnal Politikom Indosiana* 4.1 (2019): 138-145.

Stella, Maria, Rohman, Abd. Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. 2019, 8.2: 12-19.

Sugiyono, (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

----- (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

----- (2017). *Metode Pendidikan Pendekatan, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Ulasan Masyarakat Mengenai Pelayanan

Diakses dari <http://dukcapil.mataramkota.go.id>. [tanggal 20 November 2021 Jam. 11.00 WIB].

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

LAMPIRAN - LAMPIRAN
Bersama Kepala Seksi Identitas Penduduk



Bersama Kepala Seksi Pendataan Penduduk



Bersama Masyarakat Penerima Layanan



Bersama Masyarakat Penerima Layanan



Bersama Masyarakat Penerima Layanan



Bersama Masyarakat Penerima Layanan



Bersama Masyarakat Penerima Layanan

