

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur dalam pelaksanaan program E-KTP dapat dikatakan sudah baik, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain:

1. Keberhasilan program pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur bisa dikatakan berhasil, karena jumlah penduduk Lombok Timur yang sudah melakukan perekaman mencapai angka 93,56% atau sekitar 849.759 jiwa, pelayanan yang maksimal diberikan untuk mencapai penduduk Lombok Timur 100% memiliki E-KTP perlahan di wujudkan dengan adanya inovasi-inovasi dalam pelayanan E-KTP.
2. Keberhasilan sasaran pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur termasuk tepat sasaran, karena sasaran utama yaitu penduduk Kabupaten Lombok Timur yang sudah menginjak usia 17 tahun, dan penduduk Kabupaten Lombok Timur yang berada di pelosok desa, terutama warga lansia dan disabilitas.
3. Kepuasan terhadap program pelayanan perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur dinilai oleh masyarakat sangat puas dengan program dan pelayanan yang di berikan,

itu bisa dilihat dari banyaknya masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan dan kualitas produk E-KTP itu sendiri.

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Pemerintah

- a. Sebaiknya ada otonomi dalam pencetakan KTP- El ini, karena E-Ktp merupakan kebutuhan penting dan pokok. E-Ktp sendiri memiliki NIK yang berbeda satu samalain sehingga meminimalisir terjadi pelanggaran.
- b. Perlu ada kejelasan waktu dalam pencetakan dan pengiriman E-Ktp yang di cetak oleh pemerintah pusat, selayaknya KTP Manual yang dicetak oleh Dispenduk di daerah yang memiliki batas waktu maksimal 14 hari.
- c. Perlu ada ketelitian dalam mencetak E-Ktp perbijinya untuk meminimalisir kesalahan dan pengembalian E-Ktp yang rusak.
- d. Pemerintah hendaknya ikut berperan aktif dalam kesuksesan program E-Ktp ini dengan memfasilitasi segala keperluan yang di perlukan dari kecamatankecamatan hingga Dinas

### 2. Bagi Dispendukcapil Lombok Timur

- a. Sebaiknya menambah jumlah pegawai untuk mobiling atau melakukan perekaman ke pelosok-pelosok desa.karena itu akan lebih mudah menjangkau masyarakat.

- b. Menambah bannerhimbauan yang lebih tegas mengenai perekaman KTP-El di tempat keramaian, di tempat hiburan maupun di jala, bahwa E-Ktp sudah harus dimiliki oleh pemohon usia minimal 17 tahun. Dan tanpa E-Ktp seseorang tidak akan dianggap sebagai pemohon kota setempat.
- c. Mengajukan permohonan kepada pemerintah pusat untuk memberikan otoritas dalam pencetakan E-Ktp demi efisiensi pelayanan yang diharapkan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gapersz, Vincent, 1997 *Manajmen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Cetakan Kedelapan Belas. Yogyakarta: BPFE. Yogyakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati. 2012. *Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik*. Bandar Lampung.
- Komaria, Satori Djama'an. ( 2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit ALFABETA Bandung,
- Iskandar, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP Press
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia :Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat..
- Kresnamurti R.P, Agung. dan Dian Siskawati Sinambela. 2011. “*Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan*”, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol. 2 No. 2.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Labib, Muh. 2007. *Pengertian Publik, Modul I–opini Publik*, Jakarta
- Lewis, Caral W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Greek Market*
- Lijan,Poltak Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.

- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo.
- Parangin-Angin, Loina. 2001. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. CV. Lalolo, Bandung.
- Subagyo, Pengestu. 2000. *Manajemen Operasi*. Edisi Pertama. Yogyakarta
- Sugandi, Achmad, dkk. 2011. *Teori Pembelajaran*. Semarang : Unnes Press.
- Sugiyono. 2004. *Memahami penelitian Kualitatif* Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Starawaji. 2009. *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di, Indonesi*. Jakarta Elex Media Komputindo
- Tandjung, Djamaludin. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wahid, Abdul dan Mohammad Labib. 2007. *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*. Bandung: PT. Revika Aditama.
- Wahyuningsi, D. 2005. *Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pembangunan Sarana dan Prasarana Lingkungan di Kelurahan Salaman Mloyo Kabupaten Semarang*. Tugas Akhir tidak diterbitkan, Program Studi Perencanaan Wilaya dan Kota, Fakultas Teknik Universitas Deponegoro, Semarang

**Jurnal :**

- Dwi, Jatmiko. 2012. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan)*. Semarang: Universitas 17 Agustus 1945.

Haq, Saiful, Agus Suharsono, Suji. 2014. *Kualitas Pelayanan Pubik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*. Jember: Universitas Jember.

Masrin. 2013. *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. E-Journal Pemerintahan Integratif.

Ruswati, 2005. *Efektivitas Pelayanan Publik (Pengaruh Disiplin dan Iklim Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Aparat Pemerintah Kelurahan di Kecamatan Cilacap Utara Kabupaten Cilacap)*. Purwokerto.

**Website :**

[journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/3070](http://journal.ui.ac.id/index.php/jbb/article/view/3070) (diakses pada tanggal 07 Desember 2018)

[www.journal.unitas-pdg.ac.id/downlotfilemh.php?file=JURNAL%20SYAHRUL.docx](http://www.journal.unitas-pdg.ac.id/downlotfilemh.php?file=JURNAL%20SYAHRUL.docx) (diakses pada tanggal 07 Desember 2018)

[ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/.../E-journal%20Nurjihan%20\(02-22-16-10-25-54\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/.../E-journal%20Nurjihan%20(02-22-16-10-25-54).pdf) (diakses pada tanggal 07 Desember 2018)

[publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/51/77](http://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/51/77) (diakses pada tanggal 07 Desember 2018)

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2008. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.







**LAMPIRAN**

## JUMLAH PENDUDUK MENURUT WAJIB KTP

NO	KECAMATAN	WAJIB KTP			MEMILIKI KTP EL	PERSEN
		L	P	TOTAL		
1	KERUAK	19,650	19,822	39,472	30422	77.07
2	SAKRA	22,386	22,543	44,929	34846	77.56
3	TERARA	26,661	26,175	52,836	38485	72.84
4	SIKUR	27,585	27,157	54,742	38713	70.72
5	MASBAGIK	37,341	37,438	74,779	57090	76.34
6	SUKAMULIA	12,597	12,948	25,545	20102	78.69
7	SELONG	31,370	32,284	63,654	53256	83.66
8	PRINGGABAYA	36,717	37,673	74,390	55570	74.70
9	AIKMEL	23,589	24,137	47,726	36823	77.16
10	SAMBELIA	11,411	11,272	22,683	16042	70.72
11	MONTONG GADING	17,486	17,608	35,094	26768	76.28
12	PRINGGASELA	21,611	21,505	43,116	31276	72.54
13	SURALAGA	22,044	22,796	44,840	35029	78.12
14	WANASABA	22,904	23,301	46,205	31553	68.29
15	SEMBALUN	7,341	7,221	14,562	10859	74.57
16	SUELA	15,838	16,184	32,022	24085	75.21
17	LABUHAN HAJI	22,636	23,628	46,264	37646	81.37
18	SAKRA TIMUR	17,591	17,810	35,401	27002	76.27
19	SAKRA BARAT	19,872	20,145	40,017	30671	76.64
20	JEROWARU	19,920	20,240	40,160	28466	70.88
21	LENEK	13,779	14,122	27,901	16033	57.46
	LOMBOK TIMUR	450,329	456,009	906,338	680,737	75.11



**DATA PERSENTASE JUMLAH PENDUDUK YANG SUDAH MELAKUKAN  
PEREKAMAN E-KTP  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

NO	KECAMATAN	JUMLAH WNI	WAJIB KTP	JUMLAH PEREKAMAN	%
1	Keruak	56.627	39.561	37.879	95,75
2	Sakra	64.152	45.023	42.311	93,98
3	Terara	74.004	52.923	47.426	89,61
4	Sikur	75.597	54.836	54.103	98,66
5	Masbagik	107.306	74.954	69.103	92,91
6	Sukamulia	36.551	25.587	23.739	92,74
7	Selong	90.436	63.798	58.118	91,10
8	Pringgabaya	107.076	74.574	73.708	98,84
9	Aikmel	69.170	63.300	46.551	73,54
10	Sambelia	33.352	22.730	21.349	93,92
11	Montong Gading	48.217	35.169	34.942	99,35
12	Pringgasele	61.285	43.177	39.115	90,39
13	Suralaga	64.000	44.929	39.704	88,37
14	Wanasaba	65.101	46.287	42.365	91,53
15	Sembalum	21.066	14.589	14.441	98,99
16	Suela	44.833	32.081	29.036	90,51
17	Labuhan Haji	65.144	46.359	43.307	93,42
18	Sakra Timur	51.518	35.497	34.658	97,64
19	Sakra Barat	57.854	40.109	36.329	90,58
20	Jerowaru	58.687	40.527	39.076	97,07
21	Lenek	40.355	12.495	21.965	175,79
	<b>Jumlah</b>	<b>1.290.331</b>	<b>908.245</b>	<b>849.759</b>	<b>93,56</b>



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**STATUS TERAKREDITASI**

*Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram*

**BERITA - ACARA**

Pada hari ini Jum'at Tanggal Enam Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Sembilanbelas telah diselenggarakan Ujian Skripsi bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan ~~LULUS / TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~ CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **M. GUNTUR MERDIKA HADI**  
NIM : 21513A0016  
Konsentrasi : Ilmu Politik  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram  
Judul Skripsi : **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2018"**

**Rekap Nilai dari Team Penguji**

No	Nama Team Penguji	NIDN	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Drs. Mintasrihardi, M.H.	0830016101	Ketua,	3,6
2	Yudhi Lestana, S.I.P., M.I.P.	0827118801	Anggota 1,	3,6
3	Dedy Iswanto, ST., MM	0818087901	Anggota 2,	3,6
TOTAL				

$$\text{IPK} = \frac{\text{Jumlah Ip } 11,8}{\text{Jumlah Penguji } 3} = 3,6$$

Sabtu, 16 Agustus 2019

**TEAM PENGUJI SKRIPSI**

Ketua,

Drs. Mintasrihardi M.H.

Anggota 1,

Yudhi Lestana S.I.P., M.I.P.

Anggota 2,

Dedy Iswanto ST., MM

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **M. GUNTUR MERDIKA HADI**  
NIM : 21513A0016  
Konsentrasi : Sosial  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12,0	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		25			

Jumlah BN  
IPK :  $\frac{90}{25} = 3,6$   
Jumlah B

Sabtu, 16 Agustus 2019

Ketua,

**Dr. Mintasrihardi, M.H.**  
NIDN. 08340016101

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ML GUNTUR MERDIKA HADI**  
NIM : 21513A0016  
Konsentrasi : Sosial  
Program Studi : Studi Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

**KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI**

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
<b>JUMLAH</b>		<b>25</b>		<b>90</b>	

$$\text{IPK} = \frac{\text{Jumlah BN}}{\text{Jumlah B}} = \frac{90}{25} = 3,6$$

Sabtu, 16 Agustus 2019

Anggota I,

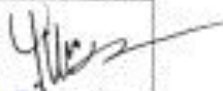
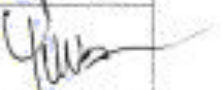
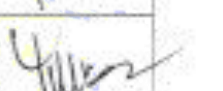
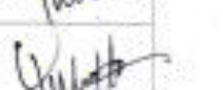
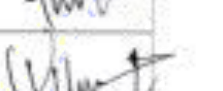

**Yudhi Lestana, S.I.P., M.L.P.**  
NIDN. 0827118801



**LEMBAR KONSULTASI**

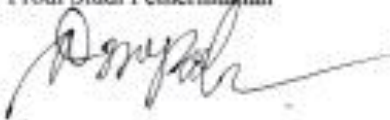
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2018**

Nama : M. Guntur Merdika Hadi  
 NIM : 21513A0016  
 Jurusan : Sosial  
 Program Studi : Studi Pemerintahan  
 Pembimbing I : Drs. Mintasrihardi, M.H  
 Pembimbing II : Yudhi Lestanata S.IP, M.IP

No	Hari / Tanggal Konsultasi	Catatan Pembimbing	Paraf Dosen Pembimbing
		Bab I Pendahuluan	
		Bab II Data Sektoral	
		Bab III Rincian - obrolan - analisis	
		Bab IV Analisis dan evaluasi	
		Bab V Kesimpulan	
		Bab VI Saran	

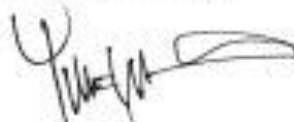
Mataram, ..... 2018

Mengetahui :  
 Prodi Studi Pemerintahan



**Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP**  
 NIDN.0816057902

Dosen Pembimbing II




**Yudhi Lestanata, S.IP, M.IP**  
 NIDN.0827118801



**LEMBAR KONSULTASI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP**  
**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN LOMBOK TIMUR TAHUN 2018**

Nama : M. Guntur Merdika Hadi  
 NIM : 21513A0016  
 Jurusan : Sosial  
 Program Studi : Studi Pemerintahan  
 Pembimbing I : Drs. Mintasrihardi, M.H  
 Pembimbing II : Yudhi Lestana S.IP, M.IP

No	Hari / Tanggal Konsultasi	Catatan Pembimbing	Paraf Dosen Pembimbing
1	Rabun 10/10/18	see the system	

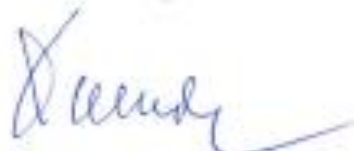
Mataram, .....2018

Mengetahui  
 Prodi Studi Pemerintahan



Ayatullah Hadi, S.IP, M.IP.  
 NIDN.0816057902

Dosen Pembimbing I



Drs. Mintasrihardi, M.H.  
 NIDN.0830016101