

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari uraian di atas pembahasan tentang tranparansi pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas tranparansi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa dapat di nilai dari empat dimensi yaitu, Keterbukaan E-KTP, Fasilitas, Pelaporan atau penyebaran informasi, dan Standar Pelayanan.
 - a. Keterbukaan pelayanan E-KTP berdasarkan hasil penelitian dalam keterbukaan pelayanan E-KTP di Dukcapil sudah sangat tranparan dengan pelayanan dan jenis pelayanan yang terbuka bagi masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukannya.
 - b. Dari aspek fasilitas Di Dukcapil masih sangat minim atau kurang baik itu kumputer, mesin cetak kursi roda dan lain sebagainya. Padahal fasilitas ini sangat membantu dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa.
 - c. Berdasarkan aspek pelaporan atau penyebaran informasi sudah di laksanakan ataaau sudah di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa, tetapi di dalam pelasmaannya penyebaran informasi ini ditemukan berbagai masalah seperti fasilitas yang minim di tingkat Kecamatan, lingkungan dan jaringan yang sering

terganggu sehingga akan menghambat pelayanan dalam bidang pembuatan administrasi kependudukan masyarakat.

- d. Dilihat dari Standar pelayanan Dalam penerapan standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa sejauh ini sudah cukup baik dalam melaksanakan pelayanan yang sudah menjadi standarisasi pelayanan yang sudah di buat sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan atau di sebut (SOP). Tentu hal ini menjadi dasar atau tolak ukur bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukannya.
2. Apa sajakah faktor yang mempengaruhi Tranparansi pelayanan elektroniok kartu tanda penduduk (E-KTP) pada Dinas (DUKCAPIL) Kabupaten Sumbawa.
 - a. Aspek Bukti (*Tangible*), Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan bukti fisik, Fasilitas pendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa belum memadai dan memuaskan masyarakat. hal ini dikarenakan belum adanya fasilitas dan lingkungan yang kumu.
 - b. Dari aspek kehandalan (*Reliability*), Disdukcapil Kabupaten Sumbawa belum melakukan pelayanan yang baik. Hal ini ditandai dengan lamanya waktu pemerosesan atau pembuatan produk layanan yang sesuai dengan standar pelayanan.
 - c. Berdasrkan aspek Tanggapan (*Responsivenes*), dikatehui bahwa pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumbawa melayani masyarrakat dengan baik.

pegawai merespon hal-hal yang di tanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan.

- d. Dari aspek Jaminan (*Assurance*), dapat ditarik kesimpulan bahwa kantor Disdukcapil Kabupaten Sumbawa telah memberikan jaminan kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan Disdukcapil.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di jelaskan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa perlu melakukan pembentukan budaya organisasi yang mendukung terwujudnya komitmen yang tinggi dari aparatnya dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Pemberian sanksi yang tegas terhadap pegawai aparat yang tidak disiplin dan pelanggaran lainnya.
3. Keaktifan dalam bentuk pengawasan pelayanan kepada seluruh unit kerja pelayanan aparat di Dinas Capil.
4. Pembinaan dan bimbingan teknis oleh seluruh kepala SKPD Kabupaten Sumbawa secara berkesinambungan dalam upaya meningkatkan motivasi kerja petugas dan pengembangan sumber daya manusia pada tenaga pegawai.

5. Peran serta masyarakat perlu terus ditingkatkan melalui upaya sosialisasi pentingnya kepemilikan E-KTP.
6. Kualitas sumber daya manusia memang yang paling mendasar selain sarana dan prasarana yang perlu terus ditingkatkan baik kualitas maupun kuantitas sesuai dengan kebutuhan daerah atau Dinas terkait.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto 2006:80. *Transparansi pelayanan publik di desa pengudang kecamatan teluk* Volume 4, Nomor 6, 2017:1409-1421. *Waringin timur. Volume 5, Issue 1. ISSN 2089-6123.*
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta. Gajah mada University Press.
- Grosroos, C. 2001. *Manajemen Pelayanan dan pemasaran. Terjemahan maskur.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Gustiana Riri 2005.** *Tranparansi Pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Boamang Kabupaten Kota.* Volume.2, No.1. di unduh melalui <http://ejoernal.ip.fisip.unmul.ac.id> 15 November 2018 jam 21:25 WITA.
- Hardiyansyah Wasistiono 2011. *Kulitas Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gava media
- Hidayat Ahmad 2011. *Tranparansi Penyelenggaraan pelayanan Publik di Indonesia.* Volume 5. No. 1 2011. Di unduh melalui <http://kebijakan-publik.blogspot.com> 16 November 2018 jam 13:12 WITA
- Jeddawi, Murtir. 2011. *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah.* Yogyakarta: Total Media.
- Kristianten 2006:31. *Tranparansi Anggaran Pemerintah.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Krishardianto, Irawan Bagus. 2012. *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat.* Volume I Edisi 2, Juli-Desember 2012. di unduh melalui <http://jurnal.fkip.uns.ac.id> 15 November 2018 jam 20:17 WITA.
- Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Hakikat pelayanan publik
- Kementerian PAN RI. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Selemba Empat.

- Moenir 2002. Monir. 2003. *Teori dan Konsep Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mardiasmo 2006:45. *Akuntabilitas Sektor Publik*, Andi, Yogyakarta.
- Mustina, 2017. *Study Tentang Akuntabilitas dan Tranparansi Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser*. Volume 5, Nomor 4, 2017 di unduh melalui [www//jurnal.ip.fisip-unmul.ac.id](http://jurnal.ip.fisip-unmul.ac.id) 15 November 2018 jam 21:00 WITA.
- Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk
- Menpan RI. 1993. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Ratminto, Winarsih S Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptuan, Penetapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riswandha 2003: 59. *Tranparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sihombing 2009. *Hukum Imigrasi*. Nuansa Aulia. Banbang
- Syahputra, Ardy Samma. 2016. *Tranparansi Pegawai dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara*. Volume 4, Nomor 2, 2016: di unduh melalui <http://jurnal.ip.fisip-unmul.ac.id> 15 November 2018 jam 20:30 WITA.
- Surat Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983, bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil yang semula tanggung jawabnya berada pada Departemen Kehakiman.
- Taliziduhu Ndhara. 2000. *Memajukan Pemerintahan yang Baik dan Transparansi yang Sah*. Terjemahan Purwinta. Yogyakarta
- UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi.

Undang-Undang tahun 32 tahun 2004, tentang pemerintah daerah, pasal 10 ayat 1 ditegaskan bahwa Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menjadi kewenangannya

Patton 2002: 4. *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: rajawali buku.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan

Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008 disebutkan bahwa “Kewenangan Daerah adalah kekuasaan daerah untuk melakukan atau tidak melakukan apa yang menjadi urusannya



LAMPIRAN



Wawancara dengan Bapak Ir. H. Zulqipli Selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa



Wawancara dengan Bapak Zulkipli, S.SOS Selaku Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data



Wawancara dengan Bapak Agus Selaku masyarakat yang mengurus E-KTP yang hilang



Suasana Ruang tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa



Wawancara dengan Bapak Ibrahim dan Bapak Idris selaku masyarakat yang sedang mengurus E-KTP di DUKCAPIL Kab. Sumbawa



Wawancara dengan Bapak Erfandi yang sedang membuat Kartu Keluarga (KK)



Wawancara dengan saudara Topan yang sedang mengurus Pindah alamat E-KTP





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 **Tiga Bulan April** 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 : **DANI ARDIANSYAH**
 NIM : **21513A0034**
 Konsentrasi : **Sosial**
 Program Studi : **Studi Pemerintahan**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
 Judul Skripsi : **"Transparansi Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil"**

Rekap Nilai dari Team Penguji

No	Nama Team Penguji	NIDN	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H. Muhammad. Ali., M.Si	0806066801	Ketua,	3,56
2	Yudhi Lestana, S.IP., M.IP	0827118801	Anggota 1,	3,7
3	Ulfatul Akbar, S.AP., M.IP.	0831128310	Anggota 2,	3,72
TOTAL				

Jumlah Ip : **10,98 = 3,66**
 IPK :
 Jmlh Penguji : **3**
 Jum'at, 3 Mei 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Ketua,

Anggota 1,

Anggota 2,

H. Muhammad. Ali., M.Si
 NIDN: 0806066801

Yudhi Lestana, S.IP., M.IP
 NIDN. 0827118801

Ulfatul Akbar, S.AP., M.IP
 NIDN.0809089203

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

Nama : **DANI ARDIANSYAH**
NIM : **21513A0034**
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	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

Jumlah BN 89
IPK : $\frac{89}{25} = 3,56$
Jumlah B 25

Jum'at, 3 Mei 2019

Ketua,


Dr. H. Muhammad, Ali., M.Si
NIDN: 0806066801

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

Nama : **DANI ARDIANSYAH**
 NIM : **21513A0034**
 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	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		92,5	

$$\text{IPK} = \frac{\text{Jumlah BN}}{\text{Jumlah B}} = \frac{92,5}{25} = 3,7$$

Jum'at, 3 Mei 2019

Anggota 1,

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

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

Nama : **DANI ARDIANSYAH**
 NIM : **21513A0034**
 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	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25	37	93	

Jumlah BN
 IPK : ~~4,23~~ 3,72
 Jumlah B

Jum'at, 3 Mei 2019

Anggota 2,


 M. Ulfatul Akbar, S.AP., M.IP
 NIDN. 0809039203



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dani Ardiansyah
Nim : 21513A0034
Konsentrasi : Manajemen Pemerintahan
Dosen Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	16/4-19		- Penelitian hours konsisten - Surat Dpkr is	
2	22/4-19		- Dpkr nilai del - Kms dan mslh - Dpkr ke pntk	
3				
4	26/4-19		Ke uji	

Mataram, 29-4 2019

Mengetahui,

Kaprodi Ilmu Pemerintahan

Dosen Pembimbing I

(Ayatullah Hadi S.IP.M.I.P.)
NIDN.0816057902

(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si)
NIDN. 0806066801



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

UMMAT

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Dani Ardiansyah
Nim : 21513A0034
Konsentrasi : Manajemen Pemerintahan
Dosen Pembimbing II : Yudhi Lestanata, S.IP., M.IP

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	22/02-19		Data Primer dan Sekunder di Singkronkan	
2	19/03-19		Analisis & Pertajaman	
3	25/03-19		-Perbaiki Hasil, Sesuai dengan Definisi Operasional - Kesimpulan dan saran	
4	07/04-19		Ala lampir pembimbing pers	

Mataram, 07-04 2019

Mengetahui,

Kaprodi Ilmu Pemerintahan

Dosen Pembimbing II

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

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