

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

##### 1. Tolak ukur kualitas kinerja

###### a.) Aspek akuntabilitas

Dalam hal pertanggung jawab pegawai atau aparat dalam pembuatan E-KTP diukur menggunakan dua unsur. Pertama pertanggung jawaban dalam memberikan informasi persyaratan pembuatan E-KTP sudah diampaikan ke masyarakat dengan jelas dan persyaratan juga mudah. Kedua pertanggung jawaban aparatn dalam memberikan pelayanan seperti waktu pelayan juga sudah bertanggungjawab dan telah baik.

###### b.) Aspek kualitas

Orientasi layanan kepada pelanggan diukur menggunakan dua unsur. Pertama unsur kecepatan pelayanan dilihat dari singkatnya waktu perekaman E-KTP yang dinilai sudah cepat. Kedua unsur perlakuan aparat dilihat dari sikap aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah adil dan tidak membedakan.

###### c.) Aspek responsivitas

Responsivitas aparat dalam pembuatan E-KTP diukur menggunakan dua unsur. Pertama unssur daya tanggap aparat dlaam memberikan pelayanan E-KTP sudah dtanggap dilihat dari saran dan respon masyarakat. Keduann unsur ketepatan

solusi untuk masyarakat tentang ketidak tersedinya blanko E-KTP dan alat pencetakan yang tidak memungkinkan untuk mencetak banyak E-KTP dalam sehari sudah tepat dengan memberikan Surat Keterangan maka dapat dikatakan solusinya sudah tepat

d.) Aspek produktivitas

Produktivitas aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP diukur menggunakan dua unsur. Pertama tingkat maksimal aparat dalam pembuatan E-KTP setiap harinya belum maksimal karena terkendala blanko dan mesin pencetakan. Kedua unsur tingkat efektifitas aparat dalam memberikan pelayanan dinilai sudah efektif sehingga menghasilkan produktivitas yang baik

2. Pelayanan

a. Kesederhanaan

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam memberikan pelayanan sudah baik, terbukti dilihat dari prosedur yang diterapkan dalam pembuatan E-KTP sederhana.

b. Kejelasan

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan prinsip kejelasan sudah baik karena Dinas ini telah memberikan kejelasan akan persyaratan dan biaya.

c. Kepastian waktu

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip kepastian waktu sudah menerapkan dengan baik. Namun dalam menerapkan prinsip ini, masih terdapat kendala dalam menyesuaikan

dengan waktu yang telah ditetapkan,yaitu terkendala oleh ketersediaan blanko, server dan mesin cetak yang masih kurang.

d. Akurasi

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip akurasi sudah baik, akurasi produk pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari produk yang dihasilkan atau dikeluarkan oleh dinas tersebut. Dimana tingkat kesalahan produk yang dikeluarkan sangat minim dan kesediaan petugas pemberi jasa pelayanan untuk memperbaiki dan mengganti apabila terjadi kesalahan dalam memberikan menerbitkan E-KTP.

e. Keamanan

Pelayanan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip keaman sudah menerapkam prinsip keamanan dengan baik. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berani memberikan jaminan atas keamanan data masyarakat,berpedoman pada kebijakan dan hukum yang berlaku dalam menerbitkan E-KTP. Sehingga dari E-KTP yang diterbitkan oleh dinas tersebut pasti memberikan rasa aman kepada masyarakat yang mengurus E-KTP.

f. Kelengkapan sarana dan prasarana

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip kelengkapan sarana dan prasarana kurang maksimal ,terlihat parkir yang sembraut dan ruang tunggu yang tidak memadai,kursi untuk masyarakat yang menunggu kurang, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kampar sudah tidak sesuai dengan kapasitas masyarakat yang akan berurusan dikantor ini.

g. Kemudahan akses

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip kemudahan akses sudah baik, namun dinas ini belum memanfaatkan teknologi yang ada, masyarakat untuk mendapatkan informasi lebih rinci harus ke Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, ataupun bisa ke kantor Desa ini sangat merumitkan masyarakat yang berada jauh dari Bangkinang karena juga mengganggu aktivitas masyarakat. Dinas ini belum memanfaatkan teknologi dan komunikasi yang modern ini.

h. Kedisiplinan, keramahan, kesopanan

Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip ini masih harus di perbaiki, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum menerapkan sepenuhnya prinsip kenyamanan yang baik. Harus adanya peningkatan karakter bagi para aparat untuk melayani masyarakat, agar terciptanya kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Untuk meningkatkan kedisiplinan kesopanan dan keramahan aparata, maka diperlukan mengoptimalkan fungsi pengawasan pada dinas ini.

i. Kenyamanan

Pelayana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dalam menerapkan prinsip kenyamanan belum maksimal, prinsip kenyamanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum sepenuhnya

menerapkan prinsip tersebut dengan baik. Terbukti dari ruang pelayanan dan lahan parkir yang sembraut.

### 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

#### a. Faktor internal

##### a.) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar belum memadai karena masih terjadi keterbatasan pencetakan karena mesin cetak yang beroperasi hanya satu dan juga untuk fasilitas seperti ruang tunggu dan parkir masih belum memadai.

##### b.) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sudah cukup dan tidak perlu membutuhkan tenaga tambahan. Pegawai di Dinas ini juga berpendidikan sehingga diharapkan dapat mengerjakan tupoksinya dengan baik.

#### b. Faktor eksternal

##### a.) Pengguna jasa

Pada umumnya pengguna jasa di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar berasal dari dua puluh satu kecamatan se Kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan melayani pelayanan pembuatan dokumen kependudukan (KK, KTP, Akta) dan pembuatan surat kependudukan (surat keterangan pindah/datang, surat keterangan kelahiran, surat pembatalan perkawinan, surat keterangan kematian dan lain-lain).

##### b.) Koordinasi dengan instansi lain

Koordinasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan instansi lain sudah baik. Dengan Kementrian agama Kabupaten Kampar, Rumah sakit dan seluruh kecamatan, dengan ini memudahkan masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian , maka peneliti memberikan saran :

1. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar diperlukan adanya peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal, optimal dan efisien, seperti ruang pelayanan yang ditambah dengan tempat duduk, pengadaan alat, MCK, parkir, karena hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dinas ini.
2. Jaminan Aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dapat dilihat melalui pengetahuan, kesopanan serta kemampuan. Dalam hal ini aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar lebih baiknya diberikan pelatihan khusus pegawai secara rutin agar dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP.
3. Empati aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar perlu untuk ditingkatkan dan dibiasakan lagi mengenai perhatian masyarakat seperti kemampuan aparatur harus bisa berkomunikasi secara efektif, dalam hal ini aparatur harus bisa menginformasikan tentang tatacara pembuatan E-KTP, kendala-kendala sebagai penghambat penyelesaian E-KTP sehingga masyarakat memahami