

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelaksanaan program *e-KTP* dapat dikatakan sudah baik tetapi kurang optimal, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator antara lain:

1. **Responsibilitas**, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan *e-KTP* dilihat dari responsibilitas sudah sangat baik, hal itu bisa dilihat dari pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan *e-KTP* sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan serta tidak adanya penyimpangan administrasi yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan
2. **Kualitas pelayanan**, kualitas pelayanan pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah maksimal serta mengimplementasikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat hal tersebut sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan

3. Sumber daya manusia, sumber daya manusia dalam pelaksanaan pembuatan *e-KTP* memiliki kualitas dan kinerja yang baik hal itu bisa dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan *e-KTP* dimana pegawai mampu memberikan pelayanan secara cepat, efektif dan maksimal walaupun masih banyak keterbatasan mulai dari kekuarangan sumber daya manusia sampai dengan sarana dan prasaran penunjang pelaksanaan pembuatan *e-KTP*
4. Produktivitas, produktivitas pembuatan *e-KTP* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dapat dikatakan kurang maksimal karena seringnya terjadi gangguan server yang mengakibatkan pembuatan *e-KTP* terhambat. Selain itu adanya keluhan masyarakat yang tidak diberikan informasi yang jelas mengenai aktivasi *e-KTP*
5. Akuntabilitas, akuntabilitas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelayanan pembuatan *e-KTP* belum sesuai dengan kriteria Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dan tidak adanya transparansi.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dari kesimpulan di atas maka dapat penulis memberikan saran, antara lain:

1. Para pegawai disarankan terus meningkat kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerja sama yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik khususnya dalam pelaksanaan program *e-KTP*.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran hendaknya menambah sarana dan prasarana yang cukup dalam hal ini alat administrasi untuk input data *e-KTP* sehingga dapat menunjang program pemerintah dalam menjawab kemudahan masyarakat selama proses pembuatan *e-KTP*, selanjutnya disarankan juga agar pemerintah daerah menambah jumlah pegawai pelaksana pembuatan *e-KTP* agar pelayanan bisa lebih cepat dan maksimal
3. Hendaknya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran mengingatkan kembali masyarakat untuk melakukan aktivasi serta menarik atau mengambil KTP yang lama
4. Adanya kepastian waktu penyelesaian sesuai waktu yang telah dijanjikan. Adanya kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat pengguna menjadi jelas dan mengerti. Selain itu pegawai sebaiknya berkomitmen dan berkompeten dalam menyelesaikan urusan sesuai dengan yang dikehendaki pengguna pelayanan.