

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berhubungan dengan Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Dari uraian hasil pembahasan yang telah peneliti uraikan dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dikategorikan efektif, kenyataan ini terbukti dari penelitian yang peneliti lakukan terhadap 3 (tiga) indikator yaitu: pendekatan sumber (*resource approach*) diperoleh 943 skor, pendekatan proses (*process approach*) diperoleh 927 skor, dan pendekatan sasaran (*goal approach*) diperoleh 925 skor. Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI)

berdasarkan 74 responden diperoleh total skor secara keseluruhan sebanyak 2.795 yang terletak antara rentang 2.221-3.330 dengan persentase 83,93% yang berada pada kategori efektif.

2. Faktor pendukung pada Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EI) yaitu terdapatnya pendekatan sumber (*resource approach*) pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Hal ini dapat dilihat dari adanya perlengkapan pendukung lain seperti kertas, bolpoin, tinta, dan lain-lain serta adanya professional pegawai pelaksana pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan terdapatnya pendekatan proses (*process approach*) pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). Hal ini ditandai dengan adanya mekanisme pelayanan penerbitan pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan persyaratan dalam proses penerbitan pada efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

Sedangkan faktor penghambat pada Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai Dalam Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP-EI) yaitu terdapatnya pendekatan sasaran (*goal approach*). Hal ini ditandai dengan masih rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk

elektronik (KTP-el) dan masih kurangnya ketepatan waktu penyelesaian penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang ingin peneliti sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sebagai salah satu pihak instansi pemerintah yang setiap harinya selalu melayani masyarakat agar senantiasa selalu meningkatkan pelayanan terutama dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) supaya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima akan terus meningkat.
2. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai agar pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) lebih memperhatikan ketepatan waktu penyelesaian penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) agar sesuai dengan aturan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Atik, Septi W dan Ratminto, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Beni, Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi, Tausiah, Jakarta Pusat, 2016.
- Dunn, William N, Pengantar Analisis Kebijakan Publik, Gajah Mada University, Yogyakarta, 2003.
- Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- _____. Manajemen Pelayanan Publik. Gajah Mada Universit Press, Yogyakarta, 2011.
- Effendy R, Pendidikan Lingkungan, Sosial, Budaya, dan Teknologi, CV. Maulana Media Grafika, Bandung, 2010.
- Gie, The Liang, Administrasi perkantoran Modern, Liberty, Yogyakarta, 2007.
- Hardiansyah, Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Kurniawan, Agung, Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan, Yogyakarta, 2005.
- Lubis, S.M. Hari & Huseini, Martani, Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro, Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Jakarta, 1987.

Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2005.

_____, Kinerja Sektor Publik, UPP STIM YKPM, Yogyakarta, 2010.

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2002.

Poerwadarminta, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, 2006.

Pasalong, Harbani, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung, 2010.

Siagian, Sondang P, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 1997.

_____, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.

_____, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2011.

Steers, Richard M, Efektivitas Organisasi, Terjemahan Magdalena Jamin, Erlangga, Jakarta, 2005.

_____, Efektivitas Organisasi, Erlangga, Jakarta, 2012.

Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2018.

_____, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung, 2016.

Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2010.

Tampubolon, Manahan P, Perilaku Keorganisasian: Perspektif Organisasi Bisnis. Cetakan Pertama (Edisi ketiga) Bogor, Ghalia Indonesia, Bogor, 2012.

Tangkilisan, Manajemen Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta, 2005.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Kebutuhan, Persyaratan dan Tata Cara Penyesuaian/Inpassing serta Pelaksanaan Tugas Jabatan Fungsional Operator Sistem Administrasi Kependudukan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2021 Tentang Sistem Layanan Administrasi Kependudukan Warga Online (SILAWO).

Peraturan Walikota Dumai nomor 32 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.