

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai kinerja aparat dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul tahun 2015-2016 sebagai penutup penulis sampaikan kesimpulan sebagai berikut :

##### 1. Tolak Ukur Kualitas Kinerja

###### a. Aspek Akuntabilitas

Pertanggungjawaban aparat dalam pembuatan E-KTP di ukur menggunakan dua unsur. Pertama pertanggung jawaban dalam memberikan informasi persyaratan pembuatan E-KTP sudah disampaikan ke masyarakat dengan jelas dan persyaratannya pun mudah. Kedua pertanggung jawaban aparat memberikan pelayanan seperti waktu pelayanan juga sudah bertanggung jawab dan sudah sangat baik

###### b. Aspek responsivitas

Responsivitas aparat dalam pembuatan E-KTP di ukur menggunakan dua unsur. Pertama unsur daya tanggap aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP sudah tanggap dilihat dari saran dan respon masyarakat. Kedua unsur ketepatan solusi untuk masyarakat

tentang ketidak tersediaan blangko E-KTP sudah tepat dengan memberikan Surat Keterangan maka dapat dikatakan memberikan solusi yang tepat.

c. Aspek Orientasi Kualitas Layanan Kepada Pelanggan

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 membeda-bedakan.

d. Aspek Produktivitas

Produktivitas aparat dalam memeberikan pelayanan E-KTP diukur menggunakan dua unsur. Pertama tingkat maksimal aparat dalam pembuatan E-KTP setiap harinya sudah maksimal dilihat dari Aparat Kantor Kecamatan Kasihan mampu menerbitkan 30 E-KTP setiap harinya apabila tidak terkendala material. Kedua insir tingkat efektivitas aparat dalam memberikan pelayanan dinilai sudah efektif sehingga menghasilkan produktivitas yang baik pula.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

### Faktor Internal

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kasihan sudah memadai dilihat dari semua alat perekaman E-KTP sudah lengkap

dan dapat digunakan dengan baik serta dengan fasilitas diruang tunggu juga sudah lengkap.

b. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Kasihan sudah cukup namun masih terdapat kekurangan staf dibagian operator sehingga dari Disdukcapil mnandatangani dua pegawainya untuk mengisi kekurangan di bagian operator perekaman E-KTP ke Kantor Kecamatan Kasihan.

c. Koordinasi antar unit

Adapun koordinasi antar unit di Kantor Kecamatan Kasihan sudah baik dan saling terjadi komunikasi yang baik.

#### Faktor Eksternal

a. Pengguna jasa

Pada umumnya pengguna jasa di Kantor Kecamatan Kasihan berasal dari empat kelurahan di Kecamatan Kasihan yakni kelurahan Bangunjiwo, ngestiharjo, tamantirto, dan tirtonirmolo.

b. Pelaksanaan administrasi di Kantor Kecamatan Kasihan sudah baik dengan berpedoman kepada KASIHAN (Kejujuran, Adil, Semangat, Inovatif, Harmonis, Aman). Sedangkan administrasi pelayanan telah mempunyai skema prosedur yang teratur dan mekanisme yang jelas.

c. Koordinasi antar instansi lain

Koordinasi Kantor Kecamatan dengan instansi lain sudah baik dan berjalan lancar, dilihat dari banyaknya instansi yang bekerja sama dengan Kantor Kecamatan Kasihan dalam berbagai kegiatan dilapangan.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

- a. Harusnya pemerintah pusat lebih serius bekerja dalam pengadaan material E-KTP sehingga ketidaktersediaan blangko E-KTP tidak terjadi di hampir seluruh daerah di Indonesia, mengingat betapa pentingnya E-KTP sebagai identitas diri dan berbagai keperluan lainnya.
- b. Perlunya upaya dari aparat Kantor Kecamatan kasihan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat yang berusia 17 tahun untuk segera membuat E-KTP.
- c. Aparat harus lebih sering lagi mengadakan sosialisasi tentang pembuatan E-KTP dan jenis layanan apa saja yang bisa diurus di Kantor Kecamatan Kasihan.