

BAB IV

PENUTUP

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

A. Kesimpulan

1. Dilihat dari aspek produktivitas, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam melaksanakan kinerja pelayanan e-ktp kurang baik hal ini dapat dilihat dari Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomer 69 Tahun 2012 cakupan penerbitan e-KTP pada tahun 2015 sudah harus mencapai 100 %, sedangkan Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues tahun 2016 dari target 100% hanya terealisasi 70,51% atau e-KTP yang diterbitkan sebanyak 46,405 dan jumlah penduduk wajib KTP 65,812.
2. Dilihat dari aspek kualitas pelayanan e-KTP berdasarkan unsur kecepatan aparat dalam memberikan pelayanan dapat disimpulkan sudah sudah cepat dilihat dari proses perekaman yang terbilang singkat yakni dengan memerlukan waktu sekitar 10-15 menit saja perekaman e-KTP yang meliputi perekaman sidik jari, perekaman iris mata, pengambilan foto wajah dan tanda tangan, sudah bisa langsung terinput kedalam database e-KTP akan jadi dalam empat hari jika tidak terkendala material dan tanda tangan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gayo Lues. Sedangkan berdasarkan perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan E-KTP dapat disimpulkan bahwa perlakuan aparat sudah adil, ramah, dan tidak membeda-bedakan, hal ini menunjukkan bahwa perlakuan aparat yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah adil

3. Dilihat dari aspek Aspek Responsivitas Aparat dalam pelayanan pembuatan e-KTP berdasarkan unsur Daya Tanggap Aparat Dalam Memberikan Pelayanan e-KTP dapat dikatakan sudah tanggap. Namun masih terdapat kekurangan seperti kurangnya kejelasan informasi tentang kapan jadinya E-KTP tersebut, kotak saran juga kurang dimanfaatkan masyarakat sebagaimana mestinya. Sedangkan Unsur ketepatan Solusi yang diberikan Aparat dalam Memberikan Pelayanan E-KTP sudah baik hal ini dibuktikan dengan sudah memberikan solusi yang tepat hal itu ditunjukkan dengan mendatangi rumah warga lansia dan juga kaum difable untuk kepengurusan E-KTP dan juga memberikan Surat Keterangan penduduk sebagai pengganti E-KTP sementara yang memiliki kekuatan hukum yang sama dengan E-KTP dan berlaku selama enam bulan selagi dan diharapkan selama enam bulan tersebut material pembuatan E-KTP sudah tersedia.
4. Dilihat dari Aspek Akuntabilitas Aparat dalam pelayanan Pembuatan E-KTP dapat dilihat dari pertanggungjawaban aparat dalam memberikan informasi di sudah jelas karena informasinya sudah sampai kepada masyarakat melalui sosialisasi yang dilakukan serta pelayanan yang diberikan Aparat sudah baik, waktu pelayanan dimulai dari pukul 07.30 sampai pukul 15.00 dan persyaratannya yang mudah dengan hanya membawa KK warga sudah bisa dilayani menurut nomor antrian dan tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari RT.
5. Faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues dalam pelayanan e-KTP adalah faktor internal yaitu kurangnya sarana dan prasarana yaitu peralatan dalam perekaman e-KTP serta adanya gangguan signal online yang tidak stabil dan ketersediaan blangko KTP yang terbatas sehingga menghambat proses pencetakan KTP Elektronik, sedangkan faktor sumber daya manusia yaitu kurangnya

jumlah tenaga terampil yang menjalankan tugas pelayanan kependudukan serta masih banyak staf yang belum mengikuti pendidikan khususnya administrator data base. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari masyarakat atau pengguna jasa yaitu terkait Jarak tempuh masyarakat yang cukup jauh dari Disdukcapil untuk sebagian masyarakat yang berada di daerah rentan administrasi sehingga mengurangi antusias masyarakat tersebut dalam mengurus dokumen kependudukan serta persyaratannya.

B. Saran

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues diharapkan mengajukan penambahan Alat Perekaman e-KTP serta Peningkatan sarana / perangkat pelayanan administrasi sehingga dapat meningkatkan pelayanan kependudukan kepada masyarakat.
2. Perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia dengan mengikuti Pendidikan dan Pelatihan bagi staf untuk meningkatkan profesionalisme mengingat masih banyak staf yang belum mengikuti pelatihan dan sebagainya. Terutama untuk ADM (administrator Data Base) karena tenaga itu sangat dibutuhkan bila ada kerusakan dan masalah teknis lainnya serta penambahan tenaga pendamping di setiap kecamatan agar data kependudukan dapat lebih akurat lagi karena ada pengawasan tenaga pendamping di kecamatan.

3. Perlunya melakukan sosialisasi tentang pentingnya data kependudukan kepada masyarakat secara rutin di tiap Kecamatan sehingga masyarakat atau individual dapat melaporkan langsung kepada Disdukcapil tentang peristiwa penting kependudukan dan lainnya seperti Kematian, Perkawinan, Perceraian, Kelahiran dan Pindah datang.
4. Untuk menjangkau masyarakat yang rentan administrasi atau masyarakat pelosok diperlukan sarana mobil keliling Online untuk melakukan pendataan atau perekaman administrasi kependudukan sehingga dapat melakukan pelayanan e-KTP.