

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian yakni bagaimana kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelayanan program pembuatan E-KTP tahun 2016. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja pelayanan bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon yang diukur dari beberapa aspek Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan). secara keseluruhan dari semua aspek tersebut kinerja bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon sudah baik dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan meskipun pada proses pelayanan masih ada yang perlu diperbaiki lagi. Tetapi berdasarkan aspek-aspek tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar adalah aspek sarana dan prasarana, dari aspek tersebut dapat diketahui hasil dari kinerja pelayanan bagian pembuatan E-KTP itu sendiri. Untuk semua indikator penilaian diketahui bahwa sebenarnya hasilnya sudah cukup baik. Hanya saja yang perlu diperbaiki lagi yaitu terkait sarana dan prasarana yang untuk saat ini sedang dalam proses perbaikan.
2. Terdapat beberapa kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja bagian pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam pelaksanaan pelayanan diantaranya kurangnya personil atau pegawai, sarana dan prasarana. Berdasarkan faktor-faktor tersebut yang paling berpengaruh cukup besar dalam pelayanan pembuatan E-KTP yaitu faktor sarana dan prasarana dikarenakan sedang dalam proses perbaikan.

3. Faktor penghambat dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari yaitu mengenai sarana dan prasarana yang tak jarang mengalami gangguan, baik alat perekaman sidik jari yang sering mengalami error dan juga koneksi internet yang masih menggunakan modem sehingga sering mengalami gangguan pada signal. Serta kurangnya pegawai yang juga tak jarang menghambat proses pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari.

4. Dari indikator yang diukur dari beberapa aspek Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), yang sangat berpengaruh besar dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari ialah mengenai sarana dan prasarana, dikarenakan tak jarang mengalami gangguan dan dapat menghambat proses perekaman sehingga kinerja yang dihasilkan dalam pelayanan E-KTP belum maksimal.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pembuatan E-KTP Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon sudah cukup baik dan sesuai prosedur meskipun pada proses pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP masih terdapat kendala yang perlu diperbaiki lagi supaya untuk kedepannya kinerja pelayanan pembuatan E-KTP dapat menjadi maksimal. Faktor penghambat pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari adalah mengenai sarana dan prasarana serta kurangnya pegawai. Dan juga faktor yang sangat berpengaruh besar dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Losari ialah mengenai sarana dan prasarana, dikarenakan tak jarang mengalami gangguan dan dapat menghambat proses perekaman sehingga kinerja yang dihasilkan dalam pelayanan E-KTP belum maksimal.

B. Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan penulis dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penambahan personil atau pegawai pada bagian pembuatan E-KTP sehingga apabila salah satu dari pegawai tidak masuk kerja dapat digantikan dahulu dengan rekan kerjanya, sehingga tidak menghambat proses pembuatan E-KTP itu sendiri.
2. Perlunya perbaikan dan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana dari pemerintah Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon untuk bagian pelayanan pembuatan E-KTP agar bisa melaksanakan kegiatan yang dilakukan dengan semaksimal mungkin.