

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Dengan berdasarkan rekapitulasi akhir dan pembahasan yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Aparatur Kecamatan Paguyaman Pantai belum maksimal dalam Pengurusan e-KTP. Dengan melihat rekapitulasi akhir bahwa 65 % dalam kategori puas, ini menunjukkan bahwa Pelayanan Aparatur Kecamatan Paguyaman Pantai Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik belum maksimal terhadap pelayanan pada masyarakat karena hasil rekapitulasi akhir masih terdapat 35 % menyatakan belum Puas, dengan berdasarkan 80 responden yang tersebar di Kecamatan Paguyaman Pantai yang beredar di delapan desa yang menjadi objek penelitian, oleh karena itu perlu diperhatikan sebab :

1. Bahwa pelayanan Aparatur Kecamatan Paguyaman Pantai dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada dasarnya hanya dilakukan berdasarkan perintah yang tidak jelas bahkan mengambang kejelasannya yang seakan tidak diketahui oleh aparatur itu sendiri sehingga tidak mendapat pelayanan yang prima.
2. Pelayanan yang tidak berjalan maksimal dikarenakan manajemen waktu yang tidak efisien dan sumber daya manusianya yang kurang berpengalaman dalam hal pelayanan.
3. Kurangnya perhatian kepada aparatur oleh pemimpin sehingga mengakibatkan kesalah pahaman antara aparatur dan masyarakat atau

para pengguna jasa pelayanan dan minimnya pengetahuan oleh aparaturnya sendiri.

4. Upaya yang dilakukan oleh aparaturnya Kecamatan Paguyaman Pantai masih kurang, dalam hal Pengelolaan e-KTP dan tidak ada keterbukaan kepada masyarakat atau para pengguna jasa pelayanan.
5. Dalam pelayanan aparaturnya Kecamatan Paguyaman Pantai tidak sadar akan tugas dan fungsi sehingga pemerataan pelayanan tidak adil terhadap masyarakat.

5.2 SARAN

Menyadari bahwa betapa pentingnya pelayanan dilakukan oleh aparaturnya Kecamatan Paguyaman Pantai kepada pihak publik dalam Pengelolaan e-KTP dan perlu diperhatikan agar tercipta pelayanan yang optimal dan prima terhadap masyarakat agar tidak terjadi intervensi oleh pemerintah dan kekotak-kotakkan dalam kehidupan bermasyarakat sosial dan demi keamanan sehingga kesejahteraan bersama akan tercapai dengan baik dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Batinggi, 1999. *Manajerial Pelayanan UMUM*. Universitas Terbuka, Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 2009. *Manajemen Penelitian*. PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Basrowi, Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta
- Beodiono, M.Si 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Brannen Julia. 1997. *MEMADU METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF, PENGANTAR SUMARNO*. Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda dengan Puastaka Pelajar. Anggota IKAPI
- <http://intanghina.wordpress.com/2008/06/10/Kinerja>
- <http://www.scibd.com/doc/36915597/3/Pemerintah-Kecamatan>
- Kencana Syafiie, Azikin. 2007. *Perbandingan Pemerintah*. Bandung : PT Rineka Cipta
- Mardalis, Drs 2009. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Propossal)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moenir, 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta
- Poerwadarminta WJS. *Kamus Besar Bahasa*. Jakarta: Rineka Cipta. 2003.
- Rochaety, Rahayuningsih, Yanti Gusti, 2006. Jakarta : Bumi Aksara
- Sadu Wasistiono, 2003. *Kapita Selecta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung, Fokus Bumi Aksara
- Sadu Wasistiono, 2003. *Kapita Selecta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung, Fokus
- Sinambela, Dr. Dkk 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sopiah, 2008. *Prilaku Organisasional*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiono, 2007. *Statiska Nonparametris*. Bandung : CV. Alfabeta

_____. 2007, Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintah daerah : Visi Media.
UU No 22 tahun 1999

_____.PP No 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan

Sugiono, 2013. METODE PENELITIAN KAUNTITATIF, KUALITATIF, DAN
R&D. CV ALFA BETA.

Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga
Administrasi Negara Republik Indonesia

Tjandra Yoga Aditama, 2007. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta :
UI-Press.