

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ada sebelumnya maka sebagai langkah akhir, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

##### **5.1.1 Kinerja Aparatur SDM dalam Pelayanan E-KTP**

Kinerja dan upaya kecamatan dalam pemberian layanan E-KTP kepada masyarakat melalui program E-KTP Mobile memberikan nilai tambah terhadap kualitas kinerja pelayanan aparatur yang menggunakan peluang dan sumber daya yang ada dengan baik. Sosialisasi dan komunikasi yang baik dengan pihak kelurahan untuk membantu mengorganisir proses pelayanan E-KTP. Sebab dari pantauan peneliti, kantor Kecamatan Kota Timur hanya memiliki 2 (dua) orang operator pelaksana pelayanan E-KTP. Akan tetapi kerjasama dan koordinasi yang baik tetap terjalin.

Kinerja aparatur sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur terutama pelaksana inti yakni operator pelayanan E-KTP telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur umum pelayanan E-KTP yang di atur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor No 09 Tahun 2011 tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP atau KTP-Elektronik.

Kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik yang di lakukan, peran sumber daya manusia menjadi tolak ukur dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien, sebagaimana dalam prinsip pelayanan prima yang meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan ini telah direalisasikan pihak penyedia layanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur. Di samping prosedur pelaksanaan yang jelas, sikap disiplin, sopan dan ramah ditunjukkan oleh aparatur pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur. Walaupun masih banyak kendala yang dihadapi pihak kecamatan, akan tetapi berbagai macam upaya telah dilaksanakan di samping kesesuaian Proses kerja dalam perekaman data dan verifikasi data hingga adanya pelaksanaan program untuk menarik minat masyarakat dalam pembuatan E-KTP yang selanjutnya dikirim langsung secara online ke Capil untuk proses pencetakan.

Selain pemberian pelayanan yang tepat dan benar (keandalan, *reliability*) di berikan oleh operator pelaksana melalui bukti langsung (*tangibles*) dalam pemanfaatan dan penggunaan sumber daya, perlunya daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dari aparatur sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan (dengan cara memperhatikan etika dan moral, serta empati ; kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen/masyarakat), khususnya sikap tanggap operator menghadapi segala hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP.

### **5.1.2 Kekuatan dan Kelemahan Internal maupun Eksternal dalam Mempengaruhi Kualitas Kinerja Aparatur SDM**

Keadaan internal maupun eksternal di Kecamatan Kota Timur memberikan pengaruh baik dalam pelaksanaan pelayanan diantaranya kemampuan aparatur yang baik dalam bekerja karena dibekali dengan keahlian dan latihan kerja yang telah diikuti sebelumnya sehingga eksternalnya tidak membandingkan tingkatan pekerjaan (mudah-sulit) yang dilakukan. Namun secara pribadi (internal) aparat sumber daya manusia cenderung mengalami titik jenuh ketika partisipasi masyarakat dan perhatian pimpinan yang kurang.

Disamping itu, dukungan masyarakat yang peduli akan terlaksananya pelayanan E-KTP secara menyeluruh memberikan motivasi dan semangat baru pihak aparat sumber daya manusia yang ada di kecamatan khususnya Operator pengelola pelayanan E-KTP untuk melaksanakan program secara menyeluruh efektif dan efisien.

## **5.2 Saran**

Menyimak hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa hal yang perlu penulis sarankan untuk menjadi perhatian semua pihak, yakni sebagai berikut :

Kinerja pada umumnya merupakan hasil kerja. Hasil kerja tersebut beriringan dengan sejauh mana pelayanan yang disuguhkan. Dalam pelayanan publik yang baik memiliki prinsip-prinsip yang harusnya dapat di implementasikan oleh pihak yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan baik di bidang administratif,

barang maupun jasa. Sama halnya dengan pembuatan E-KTP, pelayanan yang diberikan hendaknya dapat menciptakan suatu hasil yang baik. Adanya sumber daya manusia yang di bekali dengan kemampuan atau keahlian serta sumber daya pendukung lainnya seperti sarana dan pra sarana yang memadai agar terlaksananya pelayanan yang prima.

Selanjutnya, tidak hanya terfokus pada kinerja aparat sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, akan tetapi perlu adanya perhatian khusus dari pimpinan ataupun pemerintah pusat untuk lebih peka dalam menangani kendala yang sering terjadi di lapangan. Selain program peningkatan kinerja yang dilakukan, perhatian lebih dalam penyediaan sarana dan prasarana berupa alat pelayanan harus ditingkatkan dengan penggunaan teknologi baru yang akan mempermudah proses pelayanan sehingga tujuan kinerja bisa tercapai dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### I. Buku

Abdussamad, Zuchri, 2014, *Kompetensi Aparat dalam Pelayanan Publik*, Edisi Pertama. Deepublish, Yogyakarta.

Istianto, Bambang, 2009, *Manajemen Pemerintah dalam Prespektif Pelayanan Publik*. Mitra Wacan Media, Jakarta.

Mahsun, Mohamad, 2014, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Edisi Pertama. BPFE, Yogyakarta.

Mulyadi, Deddy, 2015, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.

Pasolong, Harbani, 2012, *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

Patilima, Hamid, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.

Suharsaputra, Uhar, 2012, *Metode Penelitian*. Refika Aditama, Bandung.

Wicaksono, Kristian Widya, 2014, *Telaah Kritis Administrasi dan Manajemen Sektor Publik di Indonesia*.

Widodo, Joko, 2005, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayu Media, Malang.

Yani, H.M, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mitra Wacana Media,  
Jakarta

## **II. JURNAL**

Nupulo, Rolman, 2014, *Akuntabilitas Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Kartu Keluarga di Desa Tolondadu Kecamatan Bolaang Uki Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan*. Universitas Negeri Gorontalo.

## **III. ONLINE**

Fadli, Feri. *Contoh Proposal Penelitian Kualitatif*. (2014). (Online)  
<http://feryboys.blogspot.co.id/2014/03/contoh-laporan-penelitian-kualitatif.html>

Diakses : 11 Februari 2016

