

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada pembahasan maka mengemukakan kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Penerapan Prinsip-Prinsip *good Governance* dari segi partisipasi masyarakat, transparansi, daya tanggap dan akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Sudah mulai terealisasikan dengan baik. hanya saja tingkat partisipasi masyarakatnya masih sangat rendah. Mengenai transparansinya pihak Dinas sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan informasi yang terbuka dan mudah di akses kepada masyarakat baik dengan cara menempelkan baliho terkait pelayanan di depan kantor, penyampaian langsung lewat sosialisasi hingga lewat media social (website) milik Dinas. Kemudian perihal daya tanggap dan akuntabilitas pegawai sudah cukup baik. pegawai yang menjalankan tugas memiliki keahlian, selalu siap sedia dalam memberikan pelayanan. Namun, pegawai sering meninggalkan loket pelayanan menyebabkan proses pelayanan tertunda sehingga memberikan dampak terhadap penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dari segi daya tanggap dan akuntabilitas.
2. Mengenai faktor-faktor yang menentukan penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dilihat dari faktor pelaksanaannya kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Selain itu sikap yang diberikan oleh pelaksana selaku pemberi layanan selalu bersikap baik, ramah, dan sopan selama proses pelayanan.. Terkait faktor peraalatannya pihak Dinas memberikan ruang tunggu yang nyaman dan cukup layak kepada masyarakat dengan menyediakan tempat duduk di dalam dan diluar Dinas untuk masyarakat yang mengantri sehingga masyarakat bisa pmengantri dengan nyaman. Walaupun 80% peralatannya berasal dari pengadaan 2011, namun pihak Dinas tetap berusaha mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

## **1.2 Saran**

Berdasarkan simpulan peneliti diatas maka peneliti merekomendasikan saran-saran sebagai berikut :

- a. Mengenai sosialisasi ke desa-desa terkait pentingnya pembuatan E-KTP sebaiknya lebih sering dilakukan agar mayarakat menyadari pentingnya E-KTP sebagai identitas diri dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Sebaiknya pegawai yang bertanggung jawab duduk di loket pelayanan mengurangi kegiatan yang membuatnya sering meninggalkan loket pelayanan sehingga proses pelayanannya tertunda.
- c. Perlu adanya penambahan sarana dan prasarana untuk memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan agar tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik.

- d. Hendaknya pihak Dispenduk Capil kabupaten Gorontalo lebih mengoptimalkan penerapan prinsip-prinsip Good governance terutama dari segi partisipasi masyarakat, transparansi hingga daya tanggap dan akuntabilitas agar terealisasikan secara sempurna untuk mencapai pemerintahan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- **Buku**

- Administrasi Public-Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung, PT Refika Aditama.
- Barata,Atep. 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.  
Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dimock Dimock, 1992. *Administrasi Negara*. Terjemahan. Jakarta: Rineka Cipta.
- LAN & BPKP. 2000. *Akuntabilitas dan Good Governance*. Jakarta Lembaga Administrasi  
Negara
- Miles, Matthew B., & Huberman, A. Michael. (2009). *Analisis Data Kualitatif* Jakarta: UI  
Press.
- Nicholas, Henry, 1988. *Administrasi Negara: Dan Masalah-Masalah Kenegaraan*, Jakarta:  
Rajawali Press.
- Pasolong Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT Alfabeta Bandung.
- Raminto, Winarsih. 2005 *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Belajar. Yogjakarta
- Sadarmayanti, 2004, *Good Governance (Pemerintahan Yang Baik)*.Bandung:CV. Mandar  
Maju.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta.
- Syafiie Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syakrani. 2009. *Implementasi Otonomi Daerah Dalam Perpektif Good Governance* , Pustaka  
Pelajar.
- United Nations Development Program (UNDP)*. 1997. *Governance For Sustainable Human  
Development*.

Yuanida, 2010. Pengaruh Implementasi *Good Governance*. Jakarta :Salemba Empat.

➤ **Praturan Perundang-Undangan**

Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEP MENPAN Nomor 26 Tahun 2004

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Perpres Nomor 29 Tahun 2014

PP Menpan Nomor 13 Tahun 2009

TAP MPR No. VII/MPR/2001 tentang Penyelenggaraan Negara yang Baik

UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

➤ **Jurnal Penelitian**

Arika Bayu Purnama (2019) Penerapan Prinsip *Good Governance* dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bintan (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan E-KTP

Darmanerusduarmas (2016) Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (2000), Akuntabilitas dan *Good Governance*, Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Muhammad Fauzi Adil Setiawan (2018) Studi Deskriptif Layanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya di Tinjau Dari Perspektif *Good Governance*

Nuel Adrianus Bika (2018) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan E-Ktp di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kupang.

Rakhmat. 2007. Membangun Birokrasi Pemerintahan Daerah Yang Bercirikan Akuntabilitas Publik, Visi, Jurnal Ilmu Administrasi, Volume IX/Nomor 2/September/2007, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, Makasar.

Reinaldi Gisberd Sasundame, Femmy Tulusan, Jhonny Kalangi (2018) Penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.