

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian, pengumpulan data, dan analisis yang dilakukan terkait Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, dapat disimpulkan bahwa:

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi sudah dapat dikategorikan “Baik”. Akan tetapi, karena masih belum mencapai kategori “Sangat Baik”, berarti masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi. beberapa hal tersebut seperti yang berkaitan dengan Ketanggapan/Keterampilan pegawai, Keadilan pelayanan yang diberikan, Kesopanan Keramahan pegawai, Kepastian Jadwal pelayanan, Kenyamanan Keamanan lingkungan, dan Kinerja tiap pegawai.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam proses pencapaian akuntabilitas kinerja pelayanan publik yang “Baik” dalam melayani pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, yakni:

a. Faktor Pendukung

- 1) SDM (Sumber Daya Manusia) pelayan publik/pegawai yang melayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- 2) Adanya program Jemput Bola yang rutin diadakan dengan langsung turun ke desa-desa bahkan ke RS saat sangat dibutuhkan.
- 3) Rutin melakukan survey terkait dengan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem periodik, yakni dilakukan tiap semester dalam 1 tahun.

b. Faktor Penghambat

- 1) Terbatasnya kesediaan blangko pembuatan E-KTP karena tidak bisa diproduksi sendiri, melainkan harus dikirim langsung dari Jakarta.
- 2) Geografis Kabupaten Melawi yang tergolong cukup sulit dijangkau karena ada kecamatan dan desa yang masih belum ada jalan aspal atau beton alias masih tanah kuning ataupun harus melewati sungai dangkal.
- 3) Kurangnya kesadaran masyarakat Kabupaten Melawi mengenai pentingnya membuat dan memiliki dokumen kependudukan, khususnya E-KTP.

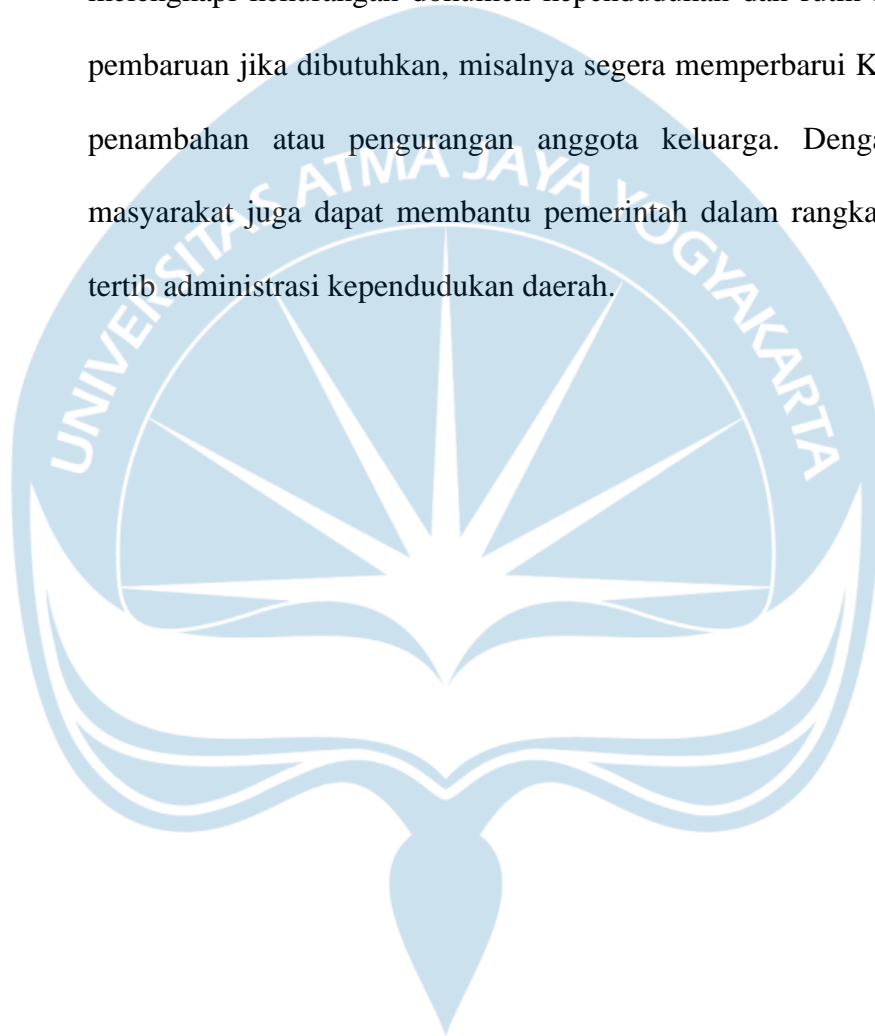
B. Saran

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi

Dapat lebih cekatan dalam memberikan pelayanan sehingga tidak membuat antrian panjang. Lebih menegaskan aturan terkait jam mulai pelayanan sehingga masyarakat tidak terlalu lama mengantri, bahkan dari pagi.

2. Untuk Masyarakat Kabupaten Melawi

Bisa lebih mengoreksi diri untuk lebih memahami pentingnya dokumen-dokumen kependudukan, khususnya E-KTP, dengan melengkapi kekurangan dokumen kependudukan dan rutin melakukan pembaruan jika dibutuhkan, misalnya segera memperbarui KK jika ada penambahan atau pengurangan anggota keluarga. Dengan begitu, masyarakat juga dapat membantu pemerintah dalam rangka mencapai tertib administrasi kependudukan daerah.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- Hotnier Sipahutar, 2021, *Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*, Indocamp, Tangerang Selatan.
- Ishaq, 2017, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Alfabeta, Bandung.
- Jonathan Sarwono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram.
- Rakhmat, 2018, *Administrasi dan Akuntabilitas Publik*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Tim Editor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Situbondo, 2020, *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*, Kabupaten Situbondo
- Tim Penyusun Buku Pedoman, 2019, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Winangtuningtyas Titi Swasanany, 2019, *Akuntabilitas Kinerja (Pelatihan Kepemimpinan Administrator PKA Tingkat III)*, Widyaaiswara Ahli Utama, Jakarta.

JURNAL

- Asep Kurniawan, 2016, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Transparansi. dan Akuntabilitas Pemerintah Desa: Suatu Tinjauan Literatur, *Dimensia* Vol.13 No. 2 September 2016, Ejournal Stiesa, Jawa Barat.
- Fandi Alfiansyah Siregar, 2017, *Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan*, Vol. II No. 2 Januari-Juni 2017, Universitas Dharmawangsa Medan.
- Jamil Bazarah, dkk, 2021, *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*, *Jurnal Ilmiah, Sosial, Hukum, Budaya (DEDIKASI)*, Vol. 22 No. 2 Desember 2021, DEDIKASI.

SKRIPSI

Ayudini Samudri, *Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, 2017)

Karen Fahira, *Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2021)

Sarwindah, *Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*, (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018)

UU

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadai di Provinsi Kalimantan Barat. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 149. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4344.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 77. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6340.30

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184

Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80.

Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis NIK Secara Nasional. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 118.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Melawi Nomor 71 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerd)

INTERNET

http://bpka.jogjaprovo.go.id/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=536:artiakuntabilitas&id=30:informasi-setiap-saat&Itemid=129&start=20

<https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id/fungsi-dan-kegunaan-e-ktp/#:~:text=Sebagai%20identitas%20jati%20diri,penduduk%20untuk%20mendukung%20program%20pembangunan>

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/246/apa-saja-output-yang-dihasilkan-dari-pelayanan-administrasi-kependudukan-oleh-dukcapil>

<https://g.co/kgs/UDyzqU>

<https://kalbar.bpk.go.id/pemerintah-daerah-kabupaten-melawi/>

<https://kalbarprov.go.id/berita/pentingnya-tertib-administrasi-kependudukan.html#:~:text=Administrasi%20kependudukan%20pada%20hakikatnya%20memiliki,diundangkan%20pada%202021%20April%202022>

<https://pontianak.tribunnews.com/2023/03/06/dukcapil-sintang-melawi-jemput-bola-lakukan-pemutakhiran-data-kependudukan-wbp-di-lapas-sintang>

<https://www.kompas.com/wiken/read/2022/03/12/184500381/cara-dan-syarat-membuat-e-ktp-tahun-2022?page=all>

<https://www.pa-unaaha.go.id/akuntabilitas/sistem-akuntabilitas-kinerja/137>

