

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada adanya ketiga Rumusan Masalah dan berdasarkan hasil tinjauan serta data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa ;

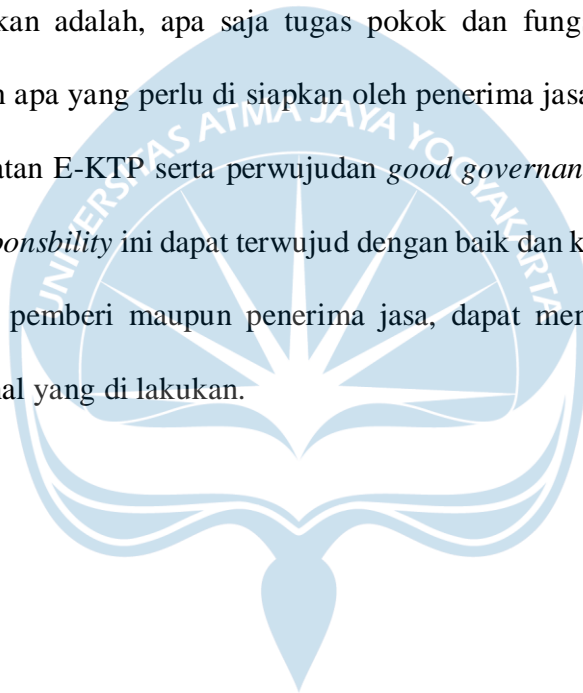
1. Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama ini adalah pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum sepenuhnya dapat memenuhi unsur *good governance* karena masih terdapat kendala dalam hal SDM (sumber daya manusia).
2. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta adalah kurang adanya inisiatif untuk membuat dan membaca seluruh rangkaian kegiatan, mencari informasi pelayanan tersebut, karena dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat layanan *Drive Thru*, *Door to Door*, yang mempermudah seluruh pengguna jasa untuk membuat E-KTP. Adapun kendala dari pemberi jasa ialah, kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia), sehingga kendala terjadi dalam pelaksanaan pelayanan ini menjadi sebuah hal yang langsung dinilai oleh seluruh pengguna jasa layanan publik. Risiko penyimpangan dan penyalahgunaan dalam pengelolaan data kependudukan juga merupakan kendala yang perlu diatasi oleh Dinas.

3. Upaya yang telah dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terkhususnya dalam pemenuhan prinsip *Good Governance*, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat layanan *Drive Thru*, *Door to Door*, yang mempermudah seluruh pengguna jasa untuk membuat E-KTP. Penjelasan mengenai *Drive Thru* ini adalah pelaksanaan pembuatan E-KTP tidak hanya ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil namun dilakukan juga dengan adanya pelayanan di suatu tempat tertentu yang sebelumnya sudah di informasikan oleh Pelaksana Pelayanan Publik, dan adanya *Door to Door*, bagi penyandang disabilitas dan bagi beberapa warga yang tidak dapat melakukan pembuatan E-KTP langsung ke kantor maupun *Drive Thru*, pada pelayanan publik melakukan kunjungan ke rumah warga tersebut untuk melakukan pembuatan E-KTP.

B. Saran

Mengacu pada pembahasan dan kesimpulan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran yaitu perlunya meningkatkan SDM (sumber daya manusia), pemerintahan juga perlu dan sangat perlu untuk menerima *feedback* dari seluruh pengguna jasa dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta harus lebih meningkatkan efektivitas dalam kualitas pengerjaan. Perlu pula edukasi yang harus di perluas mengenai pendataan

keada masyarakat, demi kelancaran proses data E-KTP, agar sebuah pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan lebih efisien dalam waktu bagi pengguna jasa maupun pemberi jasa. Dalam hal ini juga, demi terwujudnya *good governance* terkhusus dalam hal *responsibility*, pengguna jasa perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja dari pemberi jasa tersebut dan edukasi tambahan kepada seluruh pengguna jasa. Hal yang perlu di sampaikan adalah, apa saja tugas pokok dan fungsinya dari pemberi jasa maupun apa yang perlu di siapkan oleh penerima jasa agar pengerjaan atau pembuatan E-KTP serta perwujudan *good governance* terkhususnya dalam hal *responsibility* ini dapat terwujud dengan baik dan konsisten serta masing-masing pemberi maupun penerima jasa, dapat mempertanggungjawabkan setiap hal yang di lakukan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Chaniago, Nasrul Syakur, 2011, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citra Pustaka Media Perintis.
- Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Tim Redaksi Salopos.com, 2012, *Distribusi E-KTP di Jogja Kembali Bermasalah*. Yogyakarta: Harian Jogja.
- Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1990, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Agus Dwiyanto, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dr. Titin Rohayatin, S.I.P., M.SI, 2022, *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Dr. Farid Wajdi, S.H., M.Hum, Andryan, S.H., M.H, 2022, *Hukum dan Kebijakan Publik*, Jakarta Timur: Sinar Grafika.
- Agus Dwiyanto, 2021. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: UGM Press.

Jurnal

- Putri, Kadek Indri Novita Sari dan I Nyoman Nurcaya. 2013. "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&1 Skin Centre Denpasar". OJS UNUD.
- Q, Defa Alchindi, dkk. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan". Jurnal Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro .
- Rianti, Selvi, dkk. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara Vol. 15 (3).

Skripsi

Christarto, Andry Benefito. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. S1 Thesis. Universitas Atma Jaya.

Devantie, Elisabeth Kezia. 2018. *Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan E-KTP di Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat*. S1 Thesis. Universitas Diponegoro.

Nurmani, Pita. 2021. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang*. S1 Thesis. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170);

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58);

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);

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215); dan

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5).

Internet

Annisa Medina Sari, Pengertian Good Governance, Ciri, dan Prinsipnya, hlm. 1.

<https://fahum.umsu.ac.id/pengertian-good-governance-ciri-dan-prinsipnya/>

Diakses 20 Januari 2024.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuasin, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), hlm. 1.

<https://disdukcapil.banyuasinkab.go.id/persyaratan/kartu-tanda-penduduk-elektronik-ktp-el/> Diakses 15 Januari 2024.

Alpha Akbar Radhitya, 5 (Lima) Prinsip Good Governance dalam Pengurusan

Negara, hlm. 10. [https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html)

[Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html](https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/16062/5-Lima-Prinsip-Good-Governance-dalam-Pengurusan-Piutang-Negara.html)

Diakses 1 Januari 2024.

