

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.1.1 Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, terutama dalam pembuatan e-KTP kurang bekerja secara maksimal, seperti pemberian pelayanan terhadap masyarakat, dimana hanya yang dekat dengan pegawai instansi yang diberikan kemudahan dalam pembuatan e-KTP. Sedangkan masyarakat yang tidak dekat dengan instansi memakan waktu cukup lama dalam proses pembuatan e-KTP. Dimana dalam pembuatan e-KTP memakan waktu cukup lama dalam menerbitkan, mencetak, dan mendistribusikan e-KTP kepada masyarakat. Juga ditambah permasalahan kerusakan alat yang diperlukan dalam pembuatan e-KTP, serta keterbatasan blanko. Sehingga proses pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat belum tercapai secara baik dan maksimal.

5.1.2 Masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini masyarakat berpendapat bahwa kinerja pegawai instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP kurang bekerja secara profesional, hal ini didasari pada pelayanan yang didapat oleh masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

5.2 Saran

- 5.2.1 Pemerintah Daerah agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam pembuatan e-KTP, berupa perbaikan alat-alat yang rusak, dan keterbatasan jumlah blanko, sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat.
- 5.2.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara agar lebih memberikan pelayanan publik yang semakin baik, sehingga masyarakat menerima kepuasan dalam proses pelayanan publik terutama dalam kepengurusan pembuatan e-KTP.
- 5.2.3 Pemerintah Desa agar lebih meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat Desa Bogak Kecamatan Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara yang berkepentingan terhadap proses administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan e-KTP.
- 5.2.4 Masyarakat Dusun V Desa Bogak Kecamatan Tanjung Tiram dapat bekerjasama terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara dalam proses pembuatan e-KTP, sehingga proses pemberian pelayanan publik terutama dalam pembuatan e-KTP dapat berjalan dengan baik.