

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penulis terkait data primer dan data sekunder yang penulis dapatkan, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam konteks teori *e-servqual*, masing-masing instansi yang memiliki tupoksi yang sama tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan. Secara garis besar, hambatan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan E-KTP di DKI Jakarta adalah ketersediaan blanko. Selain itu, yang masih menjadi permasalahan mendasar adalah minimnya sosialisasi yang dilakukan Dukcapil tersebut, baik itu Dukcapil Jakarta Timur maupun Dukcapil Jakarta Pusat. Lebih lanjut, permasalahan mengenai kurangnya sosialisasi yang dilakukan, hal ini paling banyak dilakukan oleh Dukcapil Jakarta Pusat. Penulis akan menjabarkan variabel-variabel sebagaimana dijelaskan dalam tulisan ini.

Dalam melakukan pelayanannya, Dukcapil Jakarta Timur sudah memiliki mekanisme dalam aspek efisiensi dengan menyediakan ATK, pemeliharaan fasilitas perekaman, dan penyediaan mobil keliling. Kendati demikian, dalam aspek efisiensi masyarakat menilai pelayanan masih lambat karena keterbatasan SDM. Dalam aspek ketersediaan, Dukcapil Jakarta Timur sudah memiliki fasilitas antara lain komputer, ATK, ruang tunggu, ruang pelayanan dan lainnya. Aspek pemenuhan, Dukcapil Jakarta Timur memiliki website guna sarana penyebaran informasi. Kendati demikian, website yang ada sering *down* karena jaringan web yang sulit dijangkau. Dalam aspek privasi, Dukcapil Jakarta Timur sebetulnya memiliki sistem yang menjamin kerahasiaan data masyarakat, hanya saja sistem ini kurang dalam sosialisasinya sehingga masyarakat tidak mengetahui. Sebagaimana penulis katakan, ketersediaan blanko menjadi masalah dalam aspek responsibilitas. Terkait dengan aspek ini masyarakat menganggap bahwa diperlukan penambahan SDM.

Dalam pelayanan yang dilakukan di Dukcapil Jakarta Pusat, sudah tersedia mekanisme yang berjalan agar pelayanan pembuatan E-KTP khususnya dalam aspek Adapun terkait pelayanan pembuatan E-KTP di Dukcapil Jakarta Pusat, instansi tersebut memiliki berbagai kiat-kiat agar efisiensi berjalan dengan lancar. Namun dalam aspek ini, masyarakat menilai bahwa dalam pelayanannya, Dukcapil Jakarta Pusat harus menambah jumlah SDM. Dalam aspek ketersediaan, Dukcapil Jakarta Pusat memiliki fasilitas seperti alat perekaman sidik jari dan retina, computer, ATK, ruang tunggu, ruang pelayanan dan lain-lain. Untuk aspek ini, masyarakat menilai bahwa Dukcapil Jakarta Pusat harus menambah kapasitas ruangan agar pelayanan berjalan dengan baik. Dukcapil Jakarta Pusat juga sudah memiliki website sampai dengan pamphlet guna melakukan penyebaran informasi dalam aspek pemenuhan. Kendati demikian, masyarakat masih belum merasakan adanya sosialisasi yang diberikan. Dalam aspek ini, hambatan yang sering terjadi di Dukcapil Jakarta Pusat adalah computer yang sering bermasalah, NIK belum terdaftar dan ketersediaan blanko. Dalam aspek privasi, Dukcapil menjamin kerahasiaan data masyarakat dengan server dari Kemendagri. Kendati demikian, sama dengan Dukcapil Jakarta Timur, masih kurang sosialisasi jika dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber pengguna layanan di Jakarta Timur terkait hal ini. Dalam aspek tanggung jawab, yang menjadi poin di Dukcapil Jakarta Pusat adalah keramahan dari petugas. Jadi itulah faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pembuatan e-KTP sehingga menjadi tidak maksimal dalam pembuatan e-KTP di Jakarta Timur dan Jakarta Pusat

5.2 Saran

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini dibuat, penulis berharap bahwa tulisan ini dapat menjadi bahan referensi bagi para pemangku kepentingan untuk melakukan beragam perbaikan dalam pelayanan publik. Adapun saran dari penulis yakni *stakeholder* terkait harus Menyusun pengajuan penambahan anggaran, dan mengoptimalkan apa yang menjadi masukan dari masyarakat sekitar.