

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan regresi linear berganda, sebagaimana yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis menyajikan kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil pengujian statistik dalam penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kesadaran pelayanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan E-KTP.
2. Hasil pengujian statistik dalam penelitian ini menunjukkan bahwa aturan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan E-KTP.

5.2 Implikasi Teoritis

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketelapan hati dan keseimbangan dalam jiwannya sebagai bagian dari perbuatan dan tindakkan yang akan dilakukan kemudian. Kesadaran pejabat dan petugas sangat berpengaruh dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi umum pemerintahan, khususnya pelayanan umum. Menurut pengamatan penulis pada Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka pelayanan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Hal ini tidak terlepas dari tingginya kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat.

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain. Aturan pada sebuah organisasi pemerintahan memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan. Sehingga nantinya dapat memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi suatu pemerintahan, aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dalam melakukan pekerjaan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini aturan yang diterapkan oleh Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka tidak menjadi suatu hambatan bagi Masyarakat dalam hal pelayanan E-KTP.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan maka penelitian memberikan beberapa implikasi terapan sebagai berikut :

1. Disarankan kepada aparatur yang bertugas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Malaka dapat menyediakan pelayanan yang ramah dan informatic kepada masyarakat. Petugas dapat diberikan pelatihan tentang cara melayani masyarakat dengan baik dan memberi informasi yang jelas tentang proses pengurusan e-KTP dan petugas dapat melalukan sosialisasi tentang pentingnya e-KTP bagi Masyarakat.
2. Diharapkan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan untuk penyelesaikan proses pengurususan E-KTP.

3. Disarankan Pegawai selalu handal dan serius dalam melayani sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada dalam melakukan pelayanan E-KTP.