

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari kualitas dan kemampuan kinerja pegawai. Jika kualitas dan kemampuan kinerja pegawai baik, maka pelayanan akan berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan. Efektivitas kinerja pegawai dapat di ukur dengan dua indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Efektifitas kinerja pegawai dalam pembuatan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sejauh ini masih kurang efektif hal ini dapat dibuktikan dari jumlah masyarakat yang sudah memiliki dan belum memiliki E-KTP, dimana pada tahun 2021 jumlah masyarakat yang belum memiliki E-KTP sebanyak 1.586, sedangkan pada tahun 2022 sebanyak 9.324, hal ini membuktikan masih ada kendala dan juga faktor yang menjadi hambatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam melakukan pembuatan E-KTP, terbukti juga pada tahun 2023 yang dimana target yang harus di capai sebanyak 120rb keping E-KTP namun sampai sejauh ini masih sekitar 20rb lebih keping E-KTP yang dapat di cetak.

2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan E-KTP ada beberapa faktor yang harus di perhatikan dan dilengkapi, salah satunya SOP yang ada , SOP dalam pelayanan sangat lah berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan, selain SOP ada juga sarana prasarana yang perlu di lengkapi agar dalam memberikan pelayanan dapat berjalan secara efektif.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapatlah kiranya penulis memberikan saran, yaitu:

1. Bagi Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas dan kemampuan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dan selalu mengikuti SOP yang ada agar pelayanan pembuatan E-KTP dapat berjalan secara efektif.
2. Bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi diharapkan selalu memperhatikan kinerja pegawai apakah sudah berjalan sesuai dengan SOP yang ada dan juga selalu memperhatikan sarana prasarana yang ada agar para pegawai selalu merasa nyaman dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang di berikan para pegawai