

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan terkait dengan rumusan masalah dan fokus penelitian sebagai berikut:

#### **1. Tingkat Akuntabilitas Hukum**

Akuntabilitas Hukum yang dilaksanakan oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam pembuatan KTP-el sudah sesuai dengan teori akuntabilitas yang dikemukakan oleh Sheila Elwood. Pegawai dinilai taat dan memiliki kesadaran penuh untuk mematuhi dasar hukum berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku, maklumat, dan janji pelayanan yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan pelayanan pembuatan KTP-el .

#### **2. Tingkat Akuntabilitas Proses**

Akuntabilitas proses dalam prosedur dan persyaratan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam pembuatan KTP-el sudah dilaksanakan sesuai SOP dan standar pelayanan yang ditetapkan dan sejalan dengan teori akuntabilitas kinerja Sheila Elwood namun kejelasan informasi mengenai alur prosedur belum tercapai. Biaya pelayanan pembuatan KTP-el dinyatakan gratis sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan sejalan dengan teori akuntabilitas Sheila Elwood. Jangka waktu pelayanan pembuatan KTP-el dinyatakan 2 s/d 3 hari

kerja sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan sejalan dengan teori akuntabilitas Sheila Elwood. Aspek responsivitas pegawai belum sepenuhnya dijalankan dan tidak sejalan dengan teori akuntabilitas kinerja Sheila Elwood.

### **3. Tingkat Akuntabilitas Program**

Akuntabilitas program dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam pembuatan KTP-el sudah sejalan dengan teori Sheila Elwood dimana menunjukkan bahwa program yang dijalankan merupakan program yang tepat untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil capaian jumlah KTP-el yang diterbitkan sepanjang tahun 2020 berjumlah 144.802 keping melebihi target yaitu 102.504 keping

### **4. Tingkat Akuntabilitas Kebijakan**

Akuntabilitas Kebijakan dalam pertanggungjawaban yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam pembuatan KTP-el sudah sejalan dengan teori Sheila Elwood berdasarkan pemenuhan laporan kinerja instansi pemerintah periode tahunan kepada Bupati Muaro Jambi secara tepat waktu dan laporan data kepada Ditjen Dukcapil Kemendagri serta terpenuhinya penyampaian informasi mengenai laporan capaian kinerja harian pelayanan pembuatan KTP-el dalam segi jumlah yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

5. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sudah menerapkan strategi inti, strategi konsekuensi, strategi pelanggan, strategi pengawasan, dan strategi budaya dengan “Baik” melalui

acuan pelayanan publik yang diterapkan, tindakan yang dilakukan, penggunaan jasa prioritas, penggunaan sumber daya, pemberian produk layanan dan pencapaian tujuan.

6. Hanya saja yang menjadi kelemahan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi adalah belum optimalnya SOP pelayanan yang berbasis *online*, belum optimalnya aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi dibutuhkannya pelatihan sebagai tenaga operator komputer yang berhubungan dengan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi masih belum cukup untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan secara fisik yang belum terpenuhi, belum optimalnya pelaksanaan monitoring terhadap kinerja aparatur pelayanan dan belum optimalnya pelaksanaan prosedur kerja.

#### **4.2 Saran.**

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti berusaha memberikan beberapa rekomendasi atau saran. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi untuk menyediakan alternatif jaringan internet guna mengantisipasi adanya kerusakan jaringan yang disediakan Kominfo sehingga tidak menghambat jalanya pelayanan pembuatan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
2. Diharapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi untuk dapat memberikan sanksi berupa surat peringatan, sehingga dapat memberikan efek jera terhadap pegawai yang melakukan pelanggaran kedisiplinan.

3. Diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kabupaten Muaro Jambi dalam pembuatan KTP-el dengan cara melakukan sosialisasi secara berkala kepada masyarakat baik melalui pihak kecamatan, kelurahan, maupun turun langsung ke masyarakat dan mengencangkan publikasi informasi pelayanan pembuatan KTP melalui sosial media.
4. Untuk tetap dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan tersedia sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan lebih memadai, serta adanya peningkatan kompetensi sumber daya aparatur. Terkait dengan regulasi yang harus di lengkapi lagi dalam pengendalian kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi.
5. Ada baiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi lebih bersikap tegas dan bijaksana dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan pegawai. Kemudian, ditingkatkan kembali evaluasi terhadap kinerja kepegawaian dengan diberlakukannya sistem penilaian kinerja pegawai dan lebih memberikan motivasi terhadap kinerja pegawai.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi. diharapkan untuk meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana dalam hal pembuatan fasilitas umum tambahan seperti toilet khusus wanita dan toilet khusus pria secara terpisah, dibuatkan loket-loket khusus pelayanan yang belum memiliki loket, ruang tunggu outdoor yang diberi atap/kanopi/tenda, ditambah lagi beberapa kursi tunggu, dibuatkan ruang khusus ibu menyusui dan ruang khusus merokok serta lemari buku/bacaan untuk warga yang sedang

menunggu. Dan dibutuhkan penelitian lanjut mengenai akuntabilitas pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Muaro Jambi.