

## BAB V

### PENUTUP

Penjelasan – penjelasan yang telah dijelaskan di dalam bab – bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis akan memberikan kesimpulan mengenai penjelasan di bab sebelumnya, keterbatasan selama penelitian, dan saran yang akan ditujukan untuk instansi dan peneliti selanjutnya.

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Disediakan di kota Surabaya: (*Framing Good Governance*) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Disediakan di kota Surabaya terkait dengan prinsip transparansi, telah menerapkan prinsip tersebut dengan baik sehingga informasi dan prosedur pelayanan yang telah diberikan termasuk mudah diakses, dapat diketahui oleh masyarakat, dan dimengerti oleh masyarakat kota Surabaya. Pada prinsip ini persepsi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Disediakan di kota Surabaya terkait dengan prinsip akuntabilitas, telah menerapkan prinsip dengan baik sehingga masyarakat kota Surabaya merasa nyaman dengan sikap pegawai yang baik dan ramah sekaligus kinerja yang baik. Pada prinsip ini persepsi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dikendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip responsibilitas, telah menerapkan dengan baik namun masih perlu diperbaiki karena masih kurang maksimal dalam merespon keluhan pengaduan masyarakat. Pada prinsip ini persepsi masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanannya. sebaiknya prinsip ini dibenahi lagi agar lebih mensejahterakan masyarakat lagi.
4. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dikendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip keadilan, telah menerapkan dengan baik. Sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai dan pegawai juga tidak membeda – bedakan dalam melayani pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dengan pengguna layanan yang biasa diperlakukan sama. Pada prinsip ini persepsi masyarakat merasa puas dengan pelayanannya.
5. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dikendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip efisien dan efektivitas, telah menerapkan prinsip dengan baik namun masih harus diperbaiki karena keterlambatan pencetakan *E-KTP* yang dikarenakan oleh blanko KTP habis. Pada prinsip ini persepsi masyarakat kurang puas. Sebaiknya prinsip ini dibenahi agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanannya.

## 5.2 **Keterbatasan**

Penelitian yang telah dilakukan tidak lepas dari beberapa kendala yang dihadapi peneliti selama mengumpulkan data yang diperlukan. Kendala – kendala yang dihadapi peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya ketersediaan waktu narasumber yang cukup untuk melakukan proses wawancara.
2. Sulitnya mencari narasumber (masyarakat) yang mau untuk di wawancarai. Karena, mereka terkadang takut untuk diminta wawancara.

### 5.3 Saran

Kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi Dispendukcapil kota Surabaya dan bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Saran bagi Dispendukcapil kota Surabaya yaitu sebaiknya Dispendukcapil kota Surabaya menyediakan brosur terkait prosedur pelayanan, jangka waktu, dan biaya. Sehingga transparansi pelayanan publik dapat lebih tercipta dengan baik. Sebaiknya Dispendukcapil kota Surabaya juga menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan di ruang pelayanan untuk memudahkan pengguna dalam memberikan penilaian baik berupa saran maupun kritikan yang dapat membangun, sehingga menjadi intropeksi bagi penyelenggara untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kedepannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Dispendukcapil kota Surabaya seharusnya menambah jumlah blanko dari jumlah yang ada, agar tidak menunggu lama, dan agar lebih efisien dan efektif. Dispendukcapil kota Surabaya lebih meningkatkan kinerja pegawai agar kualitas pelayanan lebih baik dan masyarakat pengguna layanan merasakan kepuasan. Karena fungsi suatu instansi pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu sebaiknya peneliti Selanjutnya meneliti tidak hanya satu jenis pelayanan saja. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan waktu yang cukup lama, sehingga bisa mendapatkan informasi secara lebih detail dan lebih mendalam lagi.



## DAFTAR RUJUKAN

- Adha, R. (2012). *PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE LEMBAGA AMIL ZAKAT (STUDI KASUS PADA POS KEADILAN PEDULI UMMAT SURABAYA)* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).
- Ai, N. (2018). ANALISIS PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) BANJAR. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83-87.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan, Ilmu Politik Fisip Unmul*, 4(4), 1589-1602.
- Christian, B. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance: Studi Deskriptif pada Perusahaan Keluarga Jasa Properti. *Agora*, 1(3), 1133-1140.
- DUARMAS, D., Rumapea, P., & ROMPAS, W. Y. (2016). Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(37).
- Dedy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Ferlinda, E. D. (2013). Implementasi Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4), 22-30.
- Heryana, T. (2013). PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP PELAKSANAAN TATA KELOLA PEMERINTAH DI PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 38-49.
- Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. UII Press Yogyakarta. Yogyakarta.
- Mahmudi, (2013), Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

- Novandy, R. (2009). *Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Administrasi Kemasyarakatan dan Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Simalungun* (Master's thesis).
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2016.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance Kepemrintahan Yang Baik Bagian Ketiga*. Edisi Revisi. Cetakan kedua. Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1-11.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Pemerintah Daerah*. 2 Oktober 2014. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587. Jakarta.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038. Jakarta
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K. (2017). Gaya Kepemimpinan dan Good Governance Sebagai Upaya Peningkatan Excellent Service Dan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Dinperindag Jawa Tengah). *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 17(2), 270-284.
- Yudokusumo, A. B. (2014). Pelaksanaan Good Corporate Governance di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2.

<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>

<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>