



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan berdasarkan data yang diuraikan diatas, maka pada akhir BAB ini Penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil rekapitulasi dari beberapa indikator penelitian, adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dapat dikategorikan **Cukup Baik**, hal ini dapat terlihat dari jawaban responden bahwa menyatakan cukup baik dengan jumlah 727 dengan persentase 64.8% Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dan berdasarkan hasil riset, kepuasan pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat dalam pembuatan kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai dinilai Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang penguji jadikan sebagai acuan dalam mendapatkan hasil mengenai pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Indikator yang digunakan adalah :
  - Azas pelayanan publik dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 219 dengan persentase 58.24%

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Standar pelayanan publik dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 132 dengan persentase 46.81%
- Perilaku Pelaksana Dalam Penyelenggaraan Pelayanan (Kepuasan Masyarakat) dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 184 dengan persentase 65.24%
- Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dikategorikan Cukup Baik dengan jumlah 192 dengan persentase 68.08%

2. Kurangnya fasilitas pendukung untuk meningkatkan pelayanan Administrasi seperti gedung yang tidak memadai, tidak adanya Papan Standar Operasional Prosedur serta minimnya fasilitas ruang tunggu serta kursi untuk masyarakat yang sedang antrian dalam melakukan pengurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai.

**6.2 Saran**

Dari kesimpulan yang diuraikan, maka disini peneliti akan memberikan saran bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai untuk mengatasi permasalahan pelayanan khususnya dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, diharapkan kedepan akan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran-saran sebagai berikut:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kepada para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani bisa merasa puas.
2. Untuk menghindari prasangka buruk masyarakat, maka terapkanlah budaya transparansi tentang waktu dan biaya penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, sebagaimana dengan yang telah ditetapkan PERPRES.
3. Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai haruslah mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat kepada masyarakat.