

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari peneliti yang dilakukan terhadap masalah pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender di Sudin Dukcapil Jakarta Barat telah dikatakan baik dimana diukur dengan teori Pelayanan dari Ridwan dkk yang terdiri dari 10 Indikator yaitu “

1. Kesederhanaan

Pada Indikator Kesederhanaan sudah dikatakan cukup baik dari segala aspek yang diberikan dengan sesuai standar operasional yang berlaku dan prosedur pembuatannya tidak ribet. Lain halnya jika kelompok transgender yang ingin membuat E-KTP Jakarta Barat maka harus meminta surat perpindahan dari tempat tinggal sebelumnya dan harus ada yang menjamin tempat tinggal disini. Dan untuk prosedur jika kelompok transgender ingin mengubah data diri seperti pergantian nama dan jenis kelamin maka harus melalui pusat kesehatan dan melalui keputusan pengadilan, setelah adanya keputusan dari pengadilan maka Pihak Sudin Dukcapil Jakarta Barat akan memproses ke langkah selanjutnya.

2. Kejelasan

Pada indikator kejelasan sudah baik dalam pelayanan administrasi dalam pembuatan E-KTP salah satu syarat administrasinya yaitu Warga Negara Indonesia, sudah berumur 17 Tahun, berkas yang harus dilengkapi seperti Kartu

Keluarga dan dokumen pendukung lainnya sehingga dalam persyaratan teknis administrasi dalam pembuatan E-KTP dengan masyarakat pada umumnya tidak ada perbedaan, hanya saja ada salah satu syarat administrasi yang masih sulit untuk kelompok transgender dimana masih banyak yang enggan menjamin tempat tinggal mereka, hal itulah yang menjadikan proses pelayanan menjadi terhambat. Sehingga munculnya suatu persoalan menjadikan pegawai lebih cepat dan tanggap menyelesaikan permasalahan tersebut terhadap kelompok transgender.

3. Kepastian Waktu

Pada indikator ketepatan waktu yang dimana pelaksanaan sudah sangat baik dan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan maka kepastian waktu tergantung dari situasi pembuatan berkas yang ingin diajukan, karena setiap pembuatan dengan permasalahan yang berbeda beda maka kurun waktu dan ketepatan waktu nya juga berbeda. Penyelesaian waktu terdiri dari 15, 30 dan 60 menit. Dengan adanya berbagai macam jenis waktu yang dibuat oleh pihak dukcapil Jakarta Barat membuat efisiensi waktu lebih baik. Dan hasil uraian dari penerima manfaat mengenai ketepatan tidak ada masalah yang terlalu lama dalam pembuatan E-KTP tersebut.

4. Akurasi

Pada indikator akurasi dari program yang dijalankan pemerintah untuk membantu kelompok transgender dalam melakukan pembuatan E-KTP sudah tepat sasaran dan sangat baik, dimana selama dari bulan juni hingga agustus sudah 34 dari teman teman komunitas transgender yang membuat E-KTP di Dukcapil Jakarta

Barat. Sebelum adanya program gerakan pemerintah untuk memberikan ruang terbuka kepada kelompok transgender banyak yang sebelumnya kelompok transgender tidak punya kartu tanda penduduk. Dan manfaat kelompok transgender mempunyai kartu tanda identitas ini dari segi administrasi terdaftar dalam kewarganegaraan Indonesia dan bisa mengakses bantuan dari pemerintah serta mengikuti program dari pemerintah lainnya.

5. Keamanan

Pada indikator keamanan yang diberikan sudah baik dengan SOP yang ada, tidak lain dengan kemanan yang diberikan kepada kelompok transgender tidak adanya diskriminasi dari pihak manapun dengan selalu memberikan rasa aman pada identitas dan keamanan data dari penerima manfaat. Hanya saja dari masyarakat yang masih berpandangan negatif yang belum dapat menerima secara penuh keberadaan transgender.

6. Tanggung Jawab

Pada indikator tugas dan tanggung jawab sudah cukup baik yang diberikan sesuai dengan tugas nya masing – masing, memberikan pelayanan tanpa membeda bedakan, tidak ada pelayanan yang bersifat diskriminasi, karena pada setiap bulan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat melakukan evaluasi mengenai tugas dan tanggung jawab yang akan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dari masyarakat penerima layanan.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Pada indikator untuk kelengkapan sarana dan prasarana sudah sangat baik, yang mendukung sudah terpenuhi dengan lengkap, alat alat komputer dan alat penunjang untuk proses pembuatan E-KTP sudah lengkap mulai dari tempat foto maupun fingerprint nya sudah lengkap dan prasarana. Namun ada salah satu sarana dan prasarana pada ruangan yang masih perlu diperbaiki mengenai pembagian tempat yang akan digunakan, dan diperluas guna kenyamanan bersama.

8. Kemudahan Akses

Pada indikator kemudahan akses mudah sudah baik dimana dapat di jangkau oleh penerima manfaat serta adanya kemudahan akses yang mengenai website dari Sudin Dukcapil yaitu <http://dukcapiljakbar.aqm.web.id/>. Namun dari beberapa penerima manfaat belum banyak mengetahui situs website dari Sudin Dukcapil Jakarta Barat, untuk itu disarankan dari pihak dukcapil memberikan ruang terbuka bagi kelompok seperti kita dan melakukan sosialisasi mengenai pembuatan E-KTP bagi kelompok transgender sehingga masyarakat mengetahuinya dan mudah untuk mengakses layanan online.

9. Kedisiplinan

Pada indikator indikator dari kedisiplinan memuat hasil temuan bahwa pegawai melakukan pelayanan dengan sangat baik terbukti pada tahun 2022 triwulan satu Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat mendapat penghargaan sebagai survey kepuasan masyarakat dalam kategori sangat bagus. Sudin Dukcapil terus memberikan pelayanan yang baik dengan menerapkan

5 nilai budaya kerja seperti berintegritas, kolaboratif, akuntabel, inovatif dan berkeadilan

10. Kenyamanan

Pada indikator kenyamanan terhadap penerima manfaat sudah sangat baik, dikarenakan dengan lingkungan yang tertib fasilitas yang mendukung serta antrian yang tertib dan ruangan yang rapi serta mementingkan sarana bagi masyarakat disabilitas. Dengan ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap bersih dan rapi dari segi ruangan.

Secara umum dapat disimpulkan dalam penelitian pendekatan konseptual pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender sangat baik. Dimana dalam lima indikator tersebut yang memuat sangat baik meliputi Kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan dan kenyamanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, peneliti memberikan saran mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam pembuatan E-KTP terhadap kelompok transgender Sudin Dukcapil Jakarta Barat, maka peneliti membuat saran:

a. Saran Praktis

1. Disarankan kepada Kepala satuan divisi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Barat meningkatkan proses pelayanan terhadap masyarakat

mengenai website serta layanan berbasis online sehingga masyarakat lebih mengetahui proses yang cepat tanpa membutuhkan waktu yang terlalu lama dan memberikan ruang kepada kelompok transgender untuk terus memberikan pelayanan terbaik tanpa ada rasa diskriminasi.

2. Peneliti mengharapkan dengan pelayanan yang sudah baik ini terus ditingkatkan dan terbuka terhadap kelompok transgender terhadap pelayanannya

3. Penguatan kepada petugas dalam layanan Adminduk di tingkat Kabupaten/ Kota sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menghindari diskriminasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya pungutan liar.

a. Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menggali sumber-sumber dan referensi yang dipakai dalam penelitian, khususnya dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E- KTP Bagi Kelompok Transgender.

2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian lebih mendalam mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E- KTP Bagi Kelompok Transgender.

3. Hasil penelitian ini hanya terfokus pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan E- KTP Bagi Kelompok Transgender, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk lebih menggali penelitian mengenai pembinaan dan penyuluhan, evaluasi dan peraturan

yang mengharuskan kelompok transgender mendapatkan hak pelayanan yang sama.

