

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan temuan hasil dan analisis penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen maka, dapat disimpulkan sebagai berikut:

**4.1.1** Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen diamati dari indikator kinerja organisasi menurut teori dari Agus Dwiyanto.

##### **4.1.1.1 Produktivitas**

Pada indikator produktivitas dalam kinerja organisasi dinilai masih belum maksimal karena belum tercapainya target kepemilikan KIA serta sumber daya manusia (SDM) yang ada di TPDK Kecamatan Mijen masih belum efisien. Disdukcapil Kota Semarang menetapkan target kepemilikan KIA sebesar 74% pada tahun 2024 namun, realisasi capaian kepemilikan KIA hanya sebesar 71.06%. Selain itu, sumber daya manusia (SDM) yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan terutama, KIA di TPDK Kecamatan Mijen hanya terdapat 2 (dua) orang pegawai, sehingga menyebabkan penumpukan antrean pelayanan.

##### **4.1.1.2 Kualitas Layanan**

Pada indikator kualitas layanan dalam kinerja organisasi masih

belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan sarana dan prasarana seperti kursi tunggu yang ada di TPDK Kecamatan Mijen masih belum memadai untuk masyarakat. Ketika terdapat penumpukan antrean pelayanan dokumen kependudukan di TPDK Kecamatan Mijen maka, banyak masyarakat yang menunggu antrean dengan berdiri karena kursi tunggu sudah penuh. Namun, para pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sudah melayani masyarakat dengan mudah dan tidak berbelit-belit. Banyak masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di TPDK Kecamatan Mijen.

#### **4.1.1.3 Responsivitas**

Pada indikator responsivitas dalam kinerja organisasi dinilai sudah maksimal. Hal tersebut dikarenakan di TPDK Kecamatan Mijen sudah tersedia wadah untuk memberikan kritik, saran, dan pengaduan dengan melalui kotak kritik dan saran serta secara *online* melalui media sosial atau *website*. Selain itu, pegawai-pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sudah melayani dengan cepat dan tanggap terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan KIA, baik secara langsung maupun *online*.

#### **4.1.1.4 Rensponsibilitas**

Pada indikator responsibilitas dalam kinerja organisasi dinilai sudah maksimal. Hal tersebut dikarenakan para pegawai TPDK Kecamatan Mijen sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan KIA dengan selalu memperhatikan prinsip-prinsip maupun motto yang telah ditetapkan Disdukcapil Kota Semarang. Selain itu, pegawai-pegawai di

TPDK Kecamatan Mijen sudah mengacu pada SOP dalam memberikan pelayanan KIA kepada masyarakat.

#### **4.1.1.5 Akuntabilitas**

Pada indikator akuntabilitas dalam kinerja organisasi dinilai sudah maksimal karena adanya transparansi informasi kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses dan memperoleh berbagai informasi pada *website* maupun media sosial Disdukcapil Kota Semarang. Selain itu, para pegawai juga gencar memberikan informasi ketika sedang melayani masyarakat serta terdapat berbagai poster informasi maupun baliho di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

### **4.1.2 Faktor pendorong dan penghambat kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen.**

#### **4.1.2.1 Faktor Kepemimpinan**

Kepemimpinan menjadi faktor pendorong kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal tersebut dikarenakan Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang menggunakan gaya kepemimpinan demokratis dan transformatif. Selain itu, Pimpinan Disdukcapil Kota Semarang juga selalu menghormati dan menghargai para pegawainya, sehingga menjadi contoh serta teladan bagi pegawai-pegawai karena mencerminkan sikap dan sifat pemimpin yang baik.

#### **4.1.2.2 Faktor Tim**

Disdukcapil Kota Semarang membentuk tim untuk melakukan pelayanan KIA jemput bola di sekolah yang bekerja sama dengan Satuan Dinas Pendidikan di Kecamatan. Pendaftaran dan sosialisasi mengenai KIA merupakan kegiatan yang terdapat dalam pelayanan KIA jemput bola. Namun, tim menjadi faktor penghambat kinerja Disdukcapil Kota Semarang karena masih terdapat permasalahan miskomunikasi dalam kegiatan pelayanan KIA jemput bola di sekolah.

#### **4.1.2.3 Faktor Sistem**

Sistem menjadi faktor pendorong kinerja organisasi Disdukcapil Kota Semarang. Hal tersebut dikarenakan mekanisme pelayanan dokumen kependudukan, terutama KIA sudah diterapkan oleh para pegawai. Pegawai TPDK Kecamatan Mijen sudah memberikan pelayanan KIA sesuai dengan mekanisme berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu, budaya kerja yang sesuai dengan motto Disdukcapil Kota Semarang juga selalu diterapkan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.1.2.4 Faktor Kontekstual atau Situasional**

Kontekstual atau situasional menjadi faktor penghambat kinerja Disdukcapil Kota Semarang. Hal tersebut dikarenakan, pegawai di TPDK Kecamatan Mijen sering mendapatkan tekanan eksternal dikarenakan adanya miskomunikasi dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan, terutama KIA kepada masyarakat. Masyarakat

sering salah dalam memahami informasi yang diberikan oleh petugas ataupun sebaliknya, sehingga terdapat masyarakat yang mengungkapkan kemarahannya kepada petugas. Selain itu, perubahan eksternal dikarenakan teknologi juga memengaruhi pemberian pelayanan KIA kepada masyarakat.

## **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang telah dipaparkan di atas, kinerja Disdukcapil Kota Semarang dalam optimalisasi KIA di Kecamatan Mijen masih belum maksimal. Oleh sebab itu, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk memperbaiki indikator produktivitas Disdukcapil Kota Semarang maka, perlu dilakukan sosialisasi KIA secara massif dan merata di masyarakat serta sekolah-sekolah seperti SD, SMP, dan SMA Sederajat. Selain itu, Disdukcapil Kota Semarang perlu memberikan pelatihan dan bimtek para pegawai yang terdapat di TPDK Kecamatan Mijen.
2. Untuk memperbaiki indikator kualitas layanan Disdukcapil Kota Semarang maka, perlu melakukan perbaikan pola kerja pegawai TPDK Kecamatan Mijen.
3. Untuk memperbaiki miskomunikasi tim pelayanan KIA jemput bola maka, Disdukcapil Kota Semarang perlu membuat SOP.

Selain itu, perlu adanya kejelasan alur komunikasi dan tanggung jawab di dalam tim pelayanan KIA jemput bola.

4. Untuk memperbaiki miskomunikasi antara masyarakat dengan pegawai TPDK Kecamatan Mijen maka, informasi yang disampaikan harus dijelaskan secara detil. Penyampaian informasi oleh pegawai-pegawai TPDK Kecamatan Mijen dapat menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, para pegawai TPDK Kecamatan Mijen harus beradaptasi dan diberikan pelatihan mengenai penggunaan teknologi dalam pelayanan dokumen kependudukan.