

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Pelaksanaan Jemput Bola

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Tahun 2024-2025, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan jemput bola menjadi salah satu program pelayanan public yang diciptakan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang tergolong kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas. Pelayanan jemput bola ini dilaksanakan dengan nama pelayanan “Pelanduk” (Pelayanan Penduduk Rentan Adminduk), yang mana system pelayanannya dilaksanakan dengan cara mendatangi rumah warga secara langsung maupun dilaksanakan secara kolektif atau massal di suatu lokasi yang telah ditentukan,

Berdasarkan analisis menggunakan teori kinerja pelayanan menurut Agus Dwiyanto yang menggunakan 5 dimensi yakni produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Produktivitas Pelayanan

Dalam dimensi ini, pelayanan jemput bola dinilai telah mampu

meningkatkan akses bagi masyarakat. Pelayanan ini hadir bagi masyarakat untuk membantu dalam mengakses dokumen-dokumen kependudukan. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan tanpa harus jauh-jauh datang ke kantor, sehingga mereka dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga. Tidak hanya itu saja, masyarakat yang mengalami keterbatasan fisik seperti lansia, disabilitas, dan sedang sakit, terbatu akan pelayanan ini karena selain memperoleh dokumen kependudukan mereka juga mendapatkan manfaat dalam pelayanan public lainnya seperti dalam mengakses bantuan sosial, BPJS, dan lainnya. Namun, meskipun demikian, produktivitas masih belum optimal sepenuhnya, karena dalam pelaksanaannya yang secara kolektif, masih ditemukan antrean Panjang karena keterbatasan jumlah petugas. Besarnya antusiasme masyarakat, tidak sebanding dengan jumlah petugas yang hadir.

2. Kualitas Pelayanan

Dalam kualitas pelayanan, masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Masyarakat merasa puas dengan sikap yang diberikan oleh petugas saat melakukan pelayanan, petugas dinilai masyarakat telah telaten, ramah, dan sabar selama proses pelayanan berlangsung. Akan tetapi, dalam kualitas pelayanan masih terdapat kendala yakni, kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan. Adanya hal tersebut membuat Sebagian masyarakat bingung, sehingga kondisi tersebut membuat kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi.

3. Responsivitas

Program pelayanan jemput bola oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang menunjukkan adanya responsivitas yang baik katas kebutuhan masyarakat. Program ini menjadi bentuk upaya dan kepedulian Disdukcapil dalam menjangkau masyarakat yang mengalami kesulitan akses dalam administrasi kependudukan. Tetapi, responsivitas belum sepenuhnya berjalan optimal, karena pelayanan jemput bola masih belum menjangkau seluruh wilayah dengan merata. Kondisi geografis menjadi tantangan terbesar dalam pemertaaan program pelayanan.

4. Responsibilitas

Secara umum, pelayanan jemput bola sudah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Setiap petugas menjalankan program pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku. Petugas juga berupaya untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam kelengkapa dokumen dengan melalui koordinasi Bersama pihak desa dan pihak yang bersangkutan. Namun, meskipun demikian masih ada masyarakat yang merasa bahwa prosedur yang dijelaskan terasa kurang jelas, oleh karena itu perlu adanya peningkatan komunikasi pelayanan agar masyarakat lebih memahami apa yang disampaikan oleh petugas.

5. Akuntabilitas

Pelayanan administrasi jemput bola, sudah dilaksanakan secara terbuka dan tanpa adanya pungutan biaya apapun. Seluruh masyarakat penerima layanan ,memberikan pernyataan bahwa pelayanan yang mereka terima gratis tanpa

dipungut biaya sepeserpun. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Semarang sudah menerapkan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan jemput bola. Tetapi masih perlu ada peningkatan kembali terkait keterbukaan informasi dan kejelasan alur pelayanan, agar masyarakat tidak mengalami kebingungan dan miskomunikasi.

4.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Jemput

Bola

A. Faktor Pendukung Berdasarkan hasil penelitian yang ada, terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung proses pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, yakni :

1. Komitmen petugas pelayanan
2. Peralatan Biometrik Mobile yang memadai
3. Ketersediaan Anggaran
4. Sarana Transportasi Yang Fleksibel

B. Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Jumlah Prtugas
2. Jaringan Internet Yang Tidak Stabil
3. Sosialisasi Yang Kurang efektif
4. Kondisi Geografis Wilayah Kabupaten Semarang

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang
 - a. Perlu adanya peningkatan jumlah petugas pelayanan jemput bola, agar pada saat pelaksanaan pelayanan secara kolektif tidak terjadi antrean Panjang, dan pelayanan terasa lebih optimal.
 - b. Perlu adanya peningkatan terkait sosialisasi prosedur dan persyaratan pelayanan. Sosialisasi dapat juga dilakuakn melalui media sosial, pemerintah desa, atau media informasi lainnya yang dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan dan missskomunikasi.
 - c. Disdukcapil perlu meningkatkn kualitas sarana dan prasarana pelayanan, terutama dalam hal jaringan internet dan perangkat pelayanan mobile untuk wilayah yang berada di pelosol atau terpencil.
 - d. Perlu adanya perluasan jangkauan pelayanan jemput bola, agar program pelayanan ini dirasakan oleh seluruh masyarakat secara merata, khususnya masyarakat yang berada di daerah pelosok.

2. Bagi Pemerintah Desa

Perlu adanya peningkatan koordinasi dan komunikasi antara perangkat desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang dalam hal pendataan masyarakat rentan adminduk, dan juga dalam hal penyebaran

informasi program pelayanan jemput bola.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat Kabupaten Semarang diharapkan dapat lebih aktif dalam hal mencari informasi terkait jadwal pelayanan, persyaratan yang harus dibawa, alur dan prosedur pelayanan, agar pada saat mengikuti pelayanan jemput bola tidak ada kendala yang dialami.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian dengan membandingkan program pelayanan jemput bola adminduk antar kabupaten yang memiliki karakteristik topografi yang sama. Selain itu, peneliti juga dapat melakukan kajian terkait efektivitas pelayanan jemput bola berbasis digital secara kuantitatif, sehingga bisa memperoleh gambaran yang lebih luas mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di daerah.