

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Analisis Pelayanan Pelayanan *Online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang: Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan”, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Pelayanan terhadap Sistem *Online* SIRANCAK telah menunjukkan kemajuan dalam aksesibilitas, dan respon terhadap pengguna, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Meskipun keandalan sistem relatif baik dalam hal ketersediaan dan tingkat kegagalan yang rendah, namun masih ada hambatan dalam kecepatan pemrosesan dokumen yang tidak sesuai dengan standar pelayanan sehingga dapat mempengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, dalam aspek ketanggapan, Disdukcapil Kota Padang telah menyediakan dua opsi komunikasi yang beragam, yaitu melalui WhatsApp dan datang langsung ke kantor, masyarakat dapat memilih metode yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, terdapat kendala dalam kemudahan mengakses informasi mengenai prosedur layanan. Meskipun masyarakat dapat mengakses informasi mengenai daftar formulir di laman *website* SIRANCAK, namun masih terdapat kebingungan terkait prosedur layanan, terutama terkait pengisian formulir pelayanan dan tahapan yang harus dilakukan. Sementara

dalam jaminan, terlihat ketidaksesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kenyataan lapangan dalam hal ketepatan waktu dan kurangnya jaminan keamanan data serta ketiadaan sistem *backup* apabila terjadi kendala dalam pelayanan *online* SIRANCAK

2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat pada pelayanan *online* SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yaitu, berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti lambatnya akses internet, ketidakstabilan jaringan, dan masalah pada sistem teknis, menjadi hambatan utama dalam proses pelayanan *online*. Kendala ini menyebabkan penurunan kualitas layanan, kesulitan dalam proses pendaftaran, serta berbagai kendala teknis yang mengganggu proses penggunaan layanan. Disisi lain, juga terdapat keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), seperti kurangnya pengetahuan teknis dan keterampilan petugas, serta minimnya jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan. Kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat, kurangnya keterampilan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, dan penumpukan pekerjaan yang belum terselesaikan menjadi dampak dari keterbatasan SDM ini. Selain itu, kurangnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan *online* SIRANCAK juga menjadi faktor penghambat. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, masalah aksesibilitas, serta ketidakmampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital menjadi kendala utama dalam

meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan *online* ini.

4.2.Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan penelitian diatas, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi Disdukcapil Kota Padang perlu mengatasi beberapa masalah utama yang dihadapi dalam penerapan layanan *online* SIRANCAK. Pertama, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi seperti penambahan kapasitas server dan perkuatan jaringan internet untuk mengatasi lonjakan pengguna dan memastikan akses yang lancar. Kedua, perlu diperhatikan peningkatan sumber daya manusia dengan menambah jumlah petugas, meningkatkan keterampilan petugas dalam menggunakan sistem informasi, dan melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan pentingnya layanan *online* SIRANCAK. Dengan demikian, diharapkan pelayanan *online* SIRANCAK dapat menjadi lebih andal, responsif, dan dapat diandalkan bagi masyarakat Kota Padang dalam memenuhi berbagai kebutuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang serupa terkait "Analisis Pelayanan *Online* SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang: Studi Tentang Keandalan, Ketanggapan, dan Jaminan Layanan" diharapkan dapat melakukan

penelitian dengan melibatkan lebih banyak informan atau responden dari berbagai latar belakang pengguna layanan SIRANCAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih representatif tentang keandalan, ketanggapan, dan jaminan layanan yang diberikan oleh sistem tersebut. Selain itu, peneliti dapat melihat pada beberapa aspek seperti, lebih fokus pada aspek kepuasan pengguna, evaluasi pengaruh pelayanan *online* SIRANCAK terhadap kinerja instansi, dan bisa membandingkan dengan studi kasus dari instansi lain.