

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang dalam memberikan layanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) belum mencapai tingkat optimal. Hal ini disebabkan fenomena yang diteliti, yakni produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, dan akuntabilitas yang belum berjalan dengan baik. Sedangkan fenomena responsivitas telah positif mendukung secara optimal. Pengukuran terhadap kinerja organisasi Dispendukcapil Kota Semarang penting dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan KIA sehingga lebih terarah dan sistematis.

Dalam hal ini Produktivitas Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA dapat disimpulkan belum optimal. Produktivitas diukur dari seberapa efisien organisasi dalam mengubah input berupa program kerja, sumber daya manusia, dan teknologi menjadi output berupa kepemilikan KIA oleh masyarakat. Namun, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi produktivitas tersebut. Pertama, rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki KIA serta kurangnya sosialisasi terkait manfaat dan fungsi KIA menjadi hambatan utama dalam mencapai target kepemilikan KIA. Kedua, keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) di Dispendukcapil Kota Semarang juga mempengaruhi produktivitas dalam pelayanan KIA. Dalam upaya meningkatkan produktivitas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah mengadopsi beberapa strategi, seperti kerjasama dengan pihak ketiga untuk memberikan insentif kepada pemegang KIA, penerbitan KIA secara langsung setelah bayi lahir, program "KIA Goes To School", dan penerapan teknologi

online.

Kemudian, Kualitas layanan di Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA dapat disimpulkan belum optimal. Kualitas layanan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Terdapat tantangan terkait kinerja peralatan, seperti kesalahan teknis atau keterlambatan, yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Kemudian kompetensi pegawai pemberi pelayanan dinilai ramah dan sopan. Pelatihan dan pembinaan secara rutin dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, ketersediaan pegawai yang memadai dan sistem pelayanan online yang masih dalam proses transisi menjadi faktor yang memengaruhi kinerja dan kecepatan pelayanan. Aspek terakhir adalah kemudahan pelayanan. Meskipun pelayanan online telah memudahkan akses bagi sebagian masyarakat, namun terdapat kendala terkait dengan pemahaman teknologi, lambatnya respons, dan kurangnya kejelasan status permohonan.

Responsivitas Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA dapat disimpulkan cukup baik. Terdapat upaya untuk meningkatkan responsivitas dengan adanya platform online untuk pengaduan dan loket konsultasi sebagai wadah interaksi langsung dengan petugas. Selain itu, terdapat struktur formal yang terorganisir untuk menangani pengaduan, baik secara online maupun langsung di loket. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan evaluasi internal oleh kepala dinas, dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja dan menciptakan inovasi yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi-inovasi seperti pelayanan full online dan kios adminduk merupakan contoh dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Selain itu, pentingnya komunikasi internal dan responsif terhadap masukan dari pengguna layanan juga

ditekankan sebagai langkah untuk mengatasi masalah dan meningkatkan pengalaman pengguna.

Responsibilitas Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA masih belum maksimal. Melalui hasil wawancara dengan pihak terkait, terkonfirmasi bahwa Dispendukcapil telah menjalankan pelayanan KIA sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan yang relevan. Akan tetapi Dispendukcapil juga harus memastikan bahwa standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dipatuhi untuk mencegah adanya keterlambatan yang dapat mengganggu kualitas layanan.

Akuntabilitas kinerja Dispendukcapil Kota Semarang dalam memberikan pelayanan pembuatan KIA belum dapat dikatakan baik. Pertanggungjawaban kepada stakeholder dilakukan dengan membuat laporan kepada walikota, gubernur, Kemendagri, dan Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat berupa kartu KIA yang telah dicetak sesuai dengan jumlah pemohon KIA. Kemudian asas keterbukaan atau transparansi dan prinsip keadilan belum dapat dikatakan baik. Menurut hasil observasi peneliti di lapangan terdapat informasi bagaimana alur, biaya, jangka waktu penyelesaian dan persyaratan dalam bentuk standing banner dan poster di akun media sosial Dispendukcapil Kota Semarang. Meskipun memang informasi terkait pelayanan telah diberlakukan secara online tidak ada pada website Dispendukcapil Kota Semarang, tentu hal ini akan menyulitkan para orang tua yang kurang melek terhadap teknologi. Kemudian terdapat praktek calo dan kepengurusan mealui orang dalam yang akan merusak transparansi dan prinsip keadilan bagi masyarakat.

Kemudian terdapat Faktor pendukung dalam kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Semarang meliputi kepemimpinan yang efektif dan kerjasama tim. Kepemimpinan memainkan peran penting dalam memotivasi,

memberikan arahan, dan mendukung inovasi, sementara tim bekerja sama dan berkoordinasi untuk memberikan dukungan satu sama lain. Namun, ada juga faktor penghambat yang perlu diatasi, seperti kurangnya jumlah personil yang mengakibatkan peningkatan beban kerja, kelemahan dalam proses organisasi terkait sosialisasi terhadap KIA, dan masalah dengan sarana dan prasarana seperti keterbatasan kinerja komputer. Faktor kontekstual, seperti tekanan pekerjaan yang menumpuk dan kesulitan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja, juga dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan produktivitas dalam pelayanan penerbitan KIA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar meningkatkan sosialisasi khususnya pemahaman dan kesadaran kepada masyarakat akan penting dan manfaatnya memiliki KIA bagi masyarakat maupun pemerintah, bekerja sama dengan para mitra sebagai sponsorship untuk meningkatkan sosialisasi pemanfaatan KIA supaya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Untuk memperbaiki target yang belum maksimal, disarankan menambahkan program dengan melakukan studi banding secara rutin dengan kabupaten/kota lain. Selain itu, Dispendukcapil diharapkan meningkatkan jumlah sumber daya manusia dan membentuk sektor pengawasan dan kontrol khusus dalam kepemilikan KIA.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan, perlu dilakukan peningkatan kinerja peralatan dengan cara menugaskan tim teknis untuk secara rutin melakukan pemeriksaan menyeluruh khususnya komputer dan ADM untuk melakukan

perbaikan atau pemeliharaan serta menginvestasikan dalam infrastruktur teknologi yang lebih baik, seperti server yang kuat dan jaringan internet yang stabil. Peningkatan kemudahan akses dan pemahaman teknologi dengan lebih mempromosikan aplikasi SiD'nOK kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan SiD'nOK ke setiap kecamatan dan kelurahan. Hal ini akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan memastikan terpenuhinya tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

3. Untuk meningkatkan responsibilitas pelayanan, melakukan evaluasi terhadap waktu pelayanan secara berkala dan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan, untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang diperlukan.
4. Untuk meningkatkan akuntabilitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang agar lebih transparan atau terbuka dalam memberikan informasi secara lengkap yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan KIA supaya masyarakat dapat mengetahuinya dengan mudah terutama informasi mengenai pelayanan full online yang telah diberlakukan Dispendukcapil pada website atau media sosial lainnya bukan hanya pada kantor dinas saja. Selain itu juga agar melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait tata cara pelayanan full online. Kemudian Dispendukcapil harus memastikan penerapan tindakan disiplin dan hukuman yang tegas terhadap oknum yang terlibat dalam praktik-praktik yang merugikan dan melanggar standar etika dan hukum