

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

##### **4.1.1 Pelaksanaan Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik yang baik melalui implementasi dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang periode 2021-2026 yang telah memenuhi indikator efisiensi, responsivitas, dan non partisan. Ketiga indikator tersebut sudah terlaksana dengan baik dan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Semarang, hal ini selaras dengan hasil penelitian peneliti pada bagian setelah ini yang membahas respon masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

Namun, pelayanan publik yang telah terlaksana belum dapat berjalan dengan optimal karena masih terdapat kekurangan, yaitu kepemilikan dokumen kependudukan yang masih belum memenuhi target, dan kurangnya kuantitas aparatur dalam pelayanan berbasis *online* yang berimbas pada ketepatan waktu, aparatur yang *overwork* dan beberapa kegaduhan yang terjadi di loket pelayanan. Selain itu, masih terdapat kekurangan pada kesadaran aparatur dalam hal saling *back up* dalam memberikan pelayanan saat terjadi antrian yang lebih panjang dalam suatu loket tertentu. Kendala lainnya yaitu kurangnya sarana berupa HD

webcam dan aparatur senior yang tidak secepatan aparatur yang masih muda dalam mengoperasikan komputer.

#### **4.1.2 Respon Masyarakat terhadap Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dianalisis oleh peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah melaksanakan pelayanan publik yang baik. Hal ini disimpulkan dari jawaban mayoritas pemohon yang sangat setuju bahwa Disdukcapil Kota Semarang telah menjalankan strategi pelayanan administrasi kependudukan dengan baik ditunjukkan indeks rata-rata seluruh indikator yang berada pada skor 83,34 dengan aspek efisiensi, responsivitas, dan non-partisan memperoleh kategori sangat setuju dengan indeks masing-masing yaitu 84,26, 82,28 dan 83,5 yang seluruhnya berada dalam kategori sangat setuju.

#### **4.2 Saran**

Berikut ini saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Disdukcapil Kota Semarang harus mengajukan penambahan aparatur pada perekrutan CPNS untuk meng-*cover* kekurangan tenaga pada pelayanan berbasis *online* serta bidang lain yang membutuhkan.
2. Disdukcapil Kota Semarang harus lebih memperhatikan lagi kemampuan aparatur yang sudah senior dalam mengerjakan tugas-tugasnya. Sesama aparatur atau kabid bidang yang bersangkutan dapat saling berbagi *shortcut* yang dapat digunakan untuk mempercepat pengerjaan tugas.

3. Disdukcapil Kota Semarang harus lebih memperhatikan lagi responsivitas dan kepekaan aparatur dalam hal saling *back-up* pekerjaan saat bertugas di loket pelayanan. Dalam hal ini, perlu dibuat sistem yang dapat membagi antrian di loket yang sudah penuh dan mengalihkan ke loket yang kosong. Dengan begitu, waktu tunggu di antrian pemohon dapat dipangkas.
4. Disdukcapil Kota Semarang harus melengkapi kembali sarana dan prasarana untuk menunjang pemberian layanan, utamanya penambahan webcamera sejumlah 7 buah sesuai jumlah komputer yang ada.
5. Disdukcapil Kota Semarang harus melanjutkan dan memperluas cakupan kerja sama penerbitan dokumen kependudukan dalam lingkup yang lebih luas lagi.
6. Ditjen Dukcapil RI dan Pemerintah Kota Semarang perlu memperbaiki lagi aplikasi SIAK. Selain itu, diperlukan adanya *call center* yang terhubung dengan tim IT pusat dan pihak Disdukcapil Kota Semarang dan akses bagi aparatur yang terdaftar dalam pemberian layanan *online* untuk dapat masuk ke dalam server aplikasi SIAK.