

BAB IV

PENUTUP

Bab akhir dari penulisan skripsi ini mencakup beberapa bagian penting, termasuk kesimpulan penelitian beserta saran yang ditujukan bagi pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam menjalankan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk. Berdasarkan penilaian data yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti akan merangkum temuan yang relevan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan. Selain itu, terdapat saran-saran yang akan diberikan berdasarkan hasil temuan yang telah disajikan

4.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui penilaian yang dilakukan digambarkan bahwa sejauh ini prosedur pelayanan belum terlaksana sesuai yang diharapkan dan mengalami beberapa hambatan yang berasal dari masa peralihan prosedur yang semula *offline* menjadi *online* secara terburu-buru sehingga kurang memperhatikan kondisi masyarakat pemohon. Mengetahui hal tersebut pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang telah menyediakan sarana komputer beserta pegawai dan pembentukan Kios Adminduk pendamping bagi masyarakat pemohon yang mengalami

kendala dalam mengoperasikan aplikasi terkait. Selain itu, muncul juga permasalahan seperti sulitnya masyarakat dalam mematuhi administrasi yang ada. Hal ini dikarenakan tidak adanya tuntutan lebih lanjut mengenai kepengurusan administrasi pindah penduduk yang harus segera diselesaikan yang pada akhirnya menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak menyelesaikan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk.

2. Dalam berbagai aspek penilaian yang berkontribusi yaitu *feasible*, *optimality*, *sensitivity*, dan *implementability*. Dapat diketahui bahwa pada pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk oleh DISDUKCAPIL Kota Semarang tepatnya pada aspek penilaian *feasible* dan *optimality* belum berjalan secara maksimal sehingga menghambat pelaksanaan prosedur terkait. Hal ini diakibatkan pemanfaatan aplikasi berbasis *online* menyebabkan beberapa masyarakat pemohon seperti ibu rumah tangga dan juga masyarakat lanjut usia merasa kesulitan mengakses prosedur. Sedangkan pada aspek penilaian *sensitivity* dan *implementability* berjalan secara maksimal dan mendukung keberlangsungan prosedur akibat berbagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat pemohon oleh pegawai DISDUKCAPIL Kota Semarang.

4.2 Saran

Dengan mengacu pada kesimpulan dari hasil penilaian sebelumnya, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi bagi pihak DISDUKCAPIL Kota Semarang dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk sebagai berikut:

a. **Pengenalan Prosedur Pelayanan Pindah Penduduk:**

DISDUKCAPIL Kota Semarang perlu melakukan pengenalan mengenai prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk secara bertahap. Ini akan membantu masyarakat pemohon untuk memahami dan mengakses layanan dengan lebih baik.

b. **Adaptasi Prosedur Pelayanan Administrasi Pindah Penduduk**

Berbasis Online: Masyarakat harus diberi kesempatan untuk mempelajari prosedur pelayanan pindah penduduk berbasis *online* yang digunakan. Hal ini bertujuan agar mereka dapat beradaptasi dengan sistem baru tanpa mengalami kesulitan.

c. **Pengembangan Prosedur Pelayanan Administrasi Pindah**

Penduduk Hybrid: Untuk mengatasi masalah kurang maksimalnya pemenuhan karakteristik prosedur yang baik, DISDUKCAPIL disarankan untuk mengembangkan prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk menjadi hybrid, yaitu kombinasi antara *online* dan *offline*.

- d. **Aksesibilitas bagi Masyarakat:** Pendekatan *hybrid* pada prosedur pelayanan administrasi pindah penduduk akan memastikan bahwa masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi tetap dapat menerima pelayanan administrasi pindah penduduk secara optimal.
- e. **Sosialisasi dan Edukasi Tentang Tertib Administrasi Melalui Layanan mobil keliling Disdukcapil (Mobling Dukcapil):** Melakukan sosialisasi dan edukasi secara bertahap dan keseluruhan kepada masyarakat mengenai pentingnya *tertib terhadap administrasi pada* prosedur administrasi pindah penduduk melalui Layanan mobil keliling Disdukcapil (Mobling Dukcapil) memanfaatkan poster dan juga pamflet sehingga sosialisasi dan edukasi bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada.