

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil pengamatan, wawancara, dan observasi mengenai serangkaian kegiatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang, maka hasil penelitian dan pembahasannya dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE dinilai dari:

- a) Standar Pelayanan

Penyelenggaraan standar pelayanan pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang meliputi dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, pengawasan internal, penanganan aduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana. Dalam pelaksanaan standar pelayanan tersebut memang telah sesuai prosedur, akan tetapi belum semuanya maksimal diterapkan. Hal yang belum maksimal meliputi persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, produk layanan, kompetensi petugas, jaminan pelayanan. Dikarenakan masyarakat belum semuanya mengetahui persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian yang terkadang melebihi waktu dari standar yang ditetapkan, masih terdapat kesalahan data pada produk pelayanan,

kompetensi petugas belum semuanya dapat menggunakan IT dan jaminan pelayanan belum diberikan kepada masyarakat saat melakukan pelayanan.

b) Dimensi Pelayanan

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang dinilai dengan dimensi pelayanan yang meliputi dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*. Dalam pelaksanaannya kelima (5) dimensi tersebut sudah berjalan sesuai prosedur yang telah diterapkan, akan tetapi hanya dimensi *empathy* yang sudah maksimal sesuai dengan standar yang diterapkan. Hal yang belum maksimal dari dimensi *tangible* yaitu prosedur pelayanan belum semua masyarakat mengetahuinya, dimensi *reliability* pada kemampuan petugas masih ada yang belum dapat menggunakan IT, dimensi *responsiveness* yaitu belum tepatnya dokumen kependudukan yang tidak sesuai dengan berkas pemohon, dan dimensi *assurance* belum memberikan jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat.

c) *E-Government*

Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang dinilai dengan konsep *e-government* yang meliputi *technical*, *human* dan *organizational*. Dalam pelaksanaan pelayanan Adminduk tersebut hanya komponen *organizational* yang telah berjalan sesuai dengan standar yang

diterapkan dikarenakan komponen ini telah mengelola infrastruktur dan sumber daya telah dilakukan dengan baik. Sedangkan, komponen *technical* dan *human* belum dilaksanakan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan, masih terdapat masyarakat yang belum memahami atau menggunakan pelayanan berbasis *online* dikarenakan sosialisasi yang kurang dan jumlah SDM petugas yang masih belum bisa menggunakan IT.

2. Hambatan yang mempengaruhi pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIPENDUKONLINE pada DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang meliputi SDM petugas DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang yang mempunyai usia lebih juga masih kurang dalam menggunakan IT, sosialisasi yang kurang kepada sehingga terdapat masyarakat yang belum mengetahui Nomor Antrean *online* untuk melakukan pelayanan langsung di DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang melalui SIPENDUKONLINE, dan masih terdapat masyarakat yang belum memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses SIPENDUKONLINE.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, maka saran yang dapat peneliti rekomendasikan dalam penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

1. Menjaga komitmen untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, DISDUKCAPIL dapat memberikan pelatihan

demikian untuk meningkatkan kemampuan petugas untuk meningkatkan kinerja dan *soft skill* mereka dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui SIPENDUKONLINE demi menjaga pelayanan yang berkualitas.

2. Bagi DISDUKCAPIL Kabupaten Semarang hendaknya mempunyai komitmen yang tinggi untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis SIPENDUKONLINE. Perbaiki sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan dan menyesuaikan terhadap pelayanan *online* melalui SIPENDUKONLINE. Selain itu, pihak DISDUKCAPIL hendaknya mengontrol kegiatan pelayanan Adminduk secara *online* ini karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan *online*, Nomor antrean *online* untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.