BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dalam menggunakan teori efektivitas program Campbell dalam Mutiarin (2014) mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Layanan Online Dukcapil Depok Bersih Mudah dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dapat disimpulkan belum efektif karena masih terdapat aspek – aspek kendala yaitu kendala dalam server,sosialisasi kurang merata, kurangnya koordinasi pantara pemohon layanan dengan petugas layanan Silondo, keluhan masyarakat yang kurang ditanggapi.

Pertama, keberhasilan program, peneliti menilai bahwa Silondo Bermula memudahkan petugas dukcapil dan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan lebih efisien dan efektif dari pelayanan manual. Namun terdapat kendala dalam jaringan dan *server* yang ditemukan sehingga membuat layanan ini masih dikeluhkan oleh masyarakat.

Kedua, keberhasilan sasaran, terkait sosialisasi masih banyak mayarakat yang belum mengetahui layanan online Silondo Bermula ini. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dari Kelurahan yang ada di Kota Depok atau bahkan Disdukcapil sendiri. Sosialisasi hanya pada media sosial yang dimana masyarakat tidak semua menggunakan media sosial.

Ketiga, kepuasan terhadap program, terkait ketepatan waktu dokumen sudah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yaitu 4 hari kerja, banyak

masyarakat yang puas dengan kecepatan dan ketepatan waktu selesainya dokumen. Namun ditemukannya kendala yaitu koordinasi antara pemohon layanan dengan petugas layanan Silondo, masyarakat mengeluhkan lambatnya respon. Setelah melakukan observasi penelitian bahwa kurangnya petugas operator Silondo Bermula, memiliki 2 petugas operator yang menangani disetiap layanan berbanding jauh dengan permohonan yang masuk hingga ratusan disetiap harinya.

Keempat, tingkat input dan output, terkait lamabatnya respon chat permohonan layanan. Menurut hasil wawancara peneliti bahwasannya Dukcapil sudah memiliki layanan pengaduan atau konsultasi terkait kendala yang dirasakan oleh pemohon dan akan dibalas oleh petugas layanan, tetapi masih banyak masyarakat yang belum tau layanan tersebut. Saran dari peneliti lakukan sosialisasi dan edukasi labih banyak lagi agar masyarakat bisa menyampaikan kendala yang mereka rasakan.

Kelima, pencapaian tujuan menyeluruh, terkait dengan tujuannya dimana masyarakat banyak terbantu dengan adanya Silondo Bermula, Ini menandakan keberhasilan berbagai pihak khusunya petugas pelaksana dalam melaksanakan layanan menggunaka Silondo Bermula. Walaupun belum sepenuhnya karena masih ada sebagian yang ingin menggunakan layanan secara langsung. dengan bersih yang artinya tidak ada pungli, mudah artinya masyarakat bisa melakukan permohonan layanan dimana saja dan kapan saja, lancar artinya tepat waktu dalam proses dokumen selesai.

5.2 Saran

Berdasar hasil penelitian yang dilakukan penulis, sehubung dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis layanan onlie di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, saran pada penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu praktis dan akademis, yaitu :

5.2.1 Saran Akademis

Disarankan bagi penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengetahui permasalahan yang ada dilapangan secara mendalam lagi dan mengetahui penyebab dari permasalahan tersebut agar hasil analisis dapat diperoleh lebih maksimal..

5.2.2 Saran Praktis

A. Keberhasilan Program

Diharapkan kepada pihak Disdukcapil Kota Depok melakukan maintance jaringan dan *server* setiap beberpa bulan sekali agar meminimalisir masalah pada jaringan atau *server* saat pemohon layanan ingin melakukan proses pelayanan.

B. Keberhasilan Sasaran

Diharapkan kepada pihak Disdukcapil Kota Depok untuk melakukan sosialisasi lebih luas lagi, jangan hanya pada sosial media, tetapi dipastikan sosialisasi sudah dilakukan diseluruh kelurahan Kota Depok, serta bisa melakukan sosialisasi menggunakan selembaran di mading RT/RW.

C. Kepuasan Terhadap Program

Perlunya ditambah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk melakukan pelayanan pada Silondo Bermula, terinfo hanya memiliki 2-3 petugas dalam satu layanan, hal itu akan membuat permohohan yang masuk menumpuk. Bagaimana jika *traffic* permohonan sedang naik tapi petugas hanya 2-3 orang dalam satu layanan.

D. Tingkat Output dan Input

Diharapkan agar Disdukcapil kota depok memberikan edukasi lebih mendalam terkait layanan pengaduan bagi pemohon yang mengeluhkan tentang kendala yang mereka hadapi.

UNIVERSITAS NASIONAL